

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 1 de 14

ASPECTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1.1 El servicio de una solución de Asambleas Digitales que incluyen los siguientes elementos:

- ✓ Servicio de un sistema integrado para Asambleas Digitales.
- ✓ Servicio de convocatoria para los asistentes de los eventos, que incluye correo electrónico, mensajes de texto y llamadas.
- ✓ Servicio de desarrollo y clausura de Asambleas Digitales.
- ✓ Soporte remoto

1.2. Objetivos

Servicio de una solución de Asambleas Digitales, de acuerdo con los requerimientos y a los lineamientos metodológicos para Encuentros Ciudadanos y primera fase de los Presupuestos Participativos.

1.3. Descripción General De La Solución

Contexto

Proporcionar una solución tecnológica que se adapte a los requerimientos de las alcaldías locales y así poder realizar sus foros y reuniones de manera virtual, cumpliendo de esta forma con todas las funcionalidades de interacción necesarias para mejorar la experiencia y usabilidad online.

KPI's

- # de usuarios registrados por convocatoria (por convocatoria)
- # de usuarios por localidad Convocatoria / registros reales
- # de foros por localidad en uso de la plataforma
- # de visitas

Duración Asambleas y Foros:

Para las Asambleas, las sesiones no tienen límite de duración. Se adaptan al tiempo que se necesite en cada uno de los foros.

La duración de cada foro es determinada en consenso con el cliente. La herramienta no tiene límite de tiempo.

Se permite hasta un máximo de 11 eventos en simultáneo.

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 2 de 14

Servicio de Convocatoria

Se proporciona en calidad de servicio, una herramienta para verificación de identidad en escala por capas, esto significa que las personas que confirmen en capas iniciales, no se les impacta por las capas siguientes:

Capa uno: Mail Masivo

Capa dos: SMS

Capa tres: Llamadas con asesor automatizado virtual

Capa cuatro: Estación de llamadas

Servicio de convocatoria para los asistentes de los eventos, incluye:

- Correo electrónico
- Mensajes de texto
- Llamadas robotizada y llamada personal
(Hasta 100.000 Invitados)

En todos los casos, las bases de datos son suministradas por la Secretaría Distrital de Gobierno y/o las Alcaldías Locales de manera que las personas son impactadas al menos una vez por alguna de las capas.

Adicionalmente para la convocatoria de personas con discapacidad, se brindan herramientas para promover la inclusión a través de uso de las tecnologías para las personas ciegas o con baja visión. Esto se logra mediante la integración de distintos softwares, como Jaws, Magic y Zoom Text, los cuales pueden proporcionar lectura de pantalla, que les permite a las personas ciegas hacer uso integral de los computadores y también, disponer de un magnificador de pantalla que les permite a las personas con baja visión, ampliar hasta 16 veces el tamaño de los elementos de la pantalla. Jaws es un software lector de pantalla que les permite a las personas ciegas hacer uso integral de los computadores y ZoomText es un software magnificador de pantalla que les permite a las personas con baja visión, ampliar hasta 16 veces el tamaño de los elementos de la pantalla.

En cuanto a los adultos mayores la plataforma se puede visualizar desde cualquier dispositivo móvil que sea inteligente. Nuestra plataforma es completamente intuitiva y la experiencia de usuarios es óptima para personas mayores. De igual forma se puede disponer de un video explicativo o un proceso de onboarding por infografías que les explique a las personas como es el uso de la plataforma. Este recurso se puede almacenar en la plataforma para que los usuarios lo puedan consultar en cualquier momento. En la etapa de convocatoria se cuenta con las siguientes funcionalidades:

- ✓ Comunicación automatizada generando los recordatorios de los encuentros virtuales por localidad.
- ✓ Invitación a participar del streaming en el que el alcalde de su localidad dará apertura oficial al Encuentro.

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 3 de 14

- ✓ Enlace a plataforma con usuario y clave temporal. Los ciudadanos solo pueden participar en el Encuentro de la Localidad a la que se inscribieron.
- ✓ Ventana Emergente pantallazo inicial de ingreso a plataforma con: verificación de identidad + casilla de verificación de declarar bajo la gravedad de juramento que la dirección proporcionada es la de su domicilio.

La plataforma permite enviar confirmación de la participación por correo electrónico, dominio que deberá ser suministrado por la Secretaría Distrital de Gobierno. Pantalla de Logueo y Bienvenida

Herramienta para verificación de identidad.

- ✓ Pantalla de logueo y bienvenida.
- ✓ Módulo de registro
- ✓ Visualización y edición del perfil del usuario.
- ✓ Ventana Emergente pantallazo inicial de ingreso a plataforma con: verificación de identidad + casilla de verificación de declarar bajo la gravedad de juramento que la dirección proporcionada es la de su domicilio.

Creación del perfil de Usuario

Visualización y edición del perfil del usuario.

Servicio de Desarrollo de Asambleas Digitales

Creación de una asamblea con módulos con las siguientes herramientas disponibles en cada uno:

1. Documentos y videos para consulta de participantes.
2. Streaming con infraestructura elástica que pueda expandirse de acuerdo con la necesidad (el streaming será habilitado por 24 horas para cada evento).
3. Chat durante el streaming y/o Preguntas durante el streaming.
4. Sondeos (Opinómetros).
5. Formulario con campos de texto para aportes al Plan de Desarrollo Local,
6. Formulario para votaciones por candidatos a comisionados.
7. Formulario para votaciones según parámetros de la fase de priorización. el cual estará habilitado 24/7 durante 30 días.
8. Roles de moderación por streaming, foros y chat.
9. Entrega de reportes en tiempo real para socializar en streaming.
10. Levantamiento de Actas con contenido del streaming y de los chats o preguntas en vivo (entregadas con un plazo máximo de dos (2) días hábiles)

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 4 de 14

Visualización de Documentos

- ✓ Documentos y videos para consulta de participantes.
- ✓ Información (Permanente): Cada Foro por propósito tendrá como insumo los diagnósticos por localidad, la propuesta del Plan de Desarrollo Local y el costeo por concepto de gasto (Video de los sectores relacionados con las líneas de inversión).
- ✓ Esta información puede estar disponible durante el tiempo que se establezca entre las partes para tener la sesión activa según el consenso que se haga con las Alcaldías Locales. Al finalizar el contrato se entrega la información en formato digital y se manda un proceso de evidencia de borrado y eliminación de datos y usuarios previos.

Streaming

- ✓ Streaming con infraestructura elástica que pueda expandirse de acuerdo con la necesidad.
- ✓ Chat durante el streaming y/o Preguntas durante el streaming.
- ✓ Para cada Foro de Debate se habilita un streaming en directo con un chat en tiempo real, moderados por las Alcaldías Locales y los KPI's. Como los Foros no son simultáneos, todos los participantes del Encuentro pueden participar en todos los Foros.
- ✓ Se pueden retransmitir las sesiones en redes sociales, las redes que permite son: Facebook profile, Facebook page, Facebook group, LinkedIn profile, LinkedIn page, Facebook group, YouTube Channel (el canal de YouTube debe tener activa la opción de permitir inserción).
- ✓ La plataforma puede emitir (Streaming) los encuentros presenciales que se desarrollen en las Localidades Todos los contenidos se pueden transmitir desde cualquier localidad por medio de la plataforma.

Para cada evento se habilita un módulo de streaming, un módulo de encuesta rápida, un módulo de votaciones, un módulo de recursos y un módulo de interacción o chat. Si se requiere una transmisión adicional, esta se contará como un evento aparte. Se permite hasta un máximo de 11 eventos en simultáneo.

**** El anfitrión podrá bloquear opciones de chat y audio de los asistentes.**

**** El anfitrión podrá convertir a un asistente o líder invitado en Anfitrión, compartir pantalla**

Se pueden tener diferentes moderadores en cada foro dentro de la asamblea. Dentro de los foros se puede tener hasta un máximo de 6 personas en video recurrente con capacidad de ser moderadores y un tope de 10 personas en el backstage las cuales pueden hacer transiciones y hacer parte del contenido.

También a cada persona con nuestra herramienta se le pone etiquetas, cortinillas y varios efectos típicos de edición y producción de videos en vivo.

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 5 de 14

Perfiles de usuario.**Administrador:**

Las personas con este perfil van a poder:

- ✓ Parametrizar las diferentes funcionalidades de la plataforma.
- ✓ Cargar y habilitar encuestas rápidas
- ✓ Moderar y dar manejo al video del streaming,
- ✓ Cambiar configuraciones internas del evento y manejar todo el contenido de cada una de las sesiones.

Ponentes:

- ✓ Son las personas que van a estar involucradas en la transmisión de video.
- ✓ Estas personas van a tener acceso al link de transmisión.
- ✓ Este link les va a dar acceso a las salas de transmisión.
- ✓ Por cada evento se permite un máximo de 16 personas con este perfil.
- ✓ De estas 16 solo 6 van a poder estar en vídeo de manera simultánea, mientras las otras 10 permanecen en el backstage y podrán ingresar a una de las 6 plazas de video si el moderador se los permite.

Asistente:

- ✓ Los asistentes son las personas de las localidades que van a poder acceder a la plataforma mediante su registro previo.
- ✓ Estas personas podrán visualizar la transmisión y usar todas las funcionalidades de interacción que integra cada sesión.
- ✓ Su interacción se genera mediante el chat y las encuestas.
- ✓ Este perfil tiene la capacidad de responder encuestas, votar en el presupuesto participativo y acceder a los módulos de recursos.

Sondeos – Opinómetros

El usuario contará con diferentes tipos de encuestas para medir la percepción real de los usuarios, para conocer de manera objetiva y concluyente, los elementos de valor del evento y los aspectos a mejorar para versiones siguientes.

Adicional, podrán realizarse votaciones en tiempo real, generando dinámicas participativas en los asistentes y apalancando el involucramiento digital de la herramienta.

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 6 de 14

Para la sesión de votación cada uno de los participantes va a tener un usuario autorizado el cual les permite una única oportunidad para votar. De igual forma las reglas de votación las acuerdan las Alcaldías Locales.

También, se pueden lanzar preguntas abiertas para comentar o resolver dudas.

Hay respuestas a la ciudadanía en tiempo real en la plataforma con un módulo de interacción por chat y otro por un módulo de preguntas en los cuales se despliegan las preguntas o comentarios en tiempo real los cuales se pueden responder por cuenta de la persona encargada.

De igual forma hay un módulo de votación estructurada, donde tiene sistemas de validación legales, el cual estará habilitado las 24 horas del día durante 30 días. En este módulo las personas van a poder ingresar para votar en el momento que deseen siempre y cuando esté en el término de tiempo establecido.

El formato de votaciones garantiza que sólo sea diligenciado en una única oportunidad, por cada participante.

Opinómetro

✓ Se habilita Encuesta por 5 minutos con preguntas, para ser contestadas en tiempo real por los participantes.

Módulo de Votación

Se habilita formulario que enlistan conceptos de gasto, según parámetros de la fase de priorización. Desde la plataforma y en redes sociales y medios institucionales se notifica a los participantes a participar de la priorización, utilizando el formulario.

Formularios

- ✓ Formulario con campos de texto para aportes al Plan de Desarrollo Local.
- ✓ Formulario para votaciones por candidatos a comisionados.
- ✓ Formulario para votaciones según parámetros de la fase de priorización.

La solución propuesta permite incluir cualquier tipo de formulario mientras sea formato HTML. De igual forma la herramienta, una solución propia de generador de formularios.

Elección de Comisionados:

Se presentan candidatos y se habilita formulario para votación.

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 7 de 14

Reportes

Entrega de reportes en tiempo real para socializar en streaming (reportes de Encuestas en tiempo real: votaciones o % de las personas que han votado).

Actas

La plataforma consolidará el Acta por cada uno de los foros, la cual será puesta a disposición de los CPL´s y los alcaldes, junto con los resultados de las Encuestas. Las actas se entregarán con un plazo máximo de dos (2) días hábiles.

- Reportes sondeos
(En formato abierto)
- Reportes votaciones
(En formato abierto)
- Actas por streaming y Chat
(En formato abierto)
- Mail Masivo a los participantes con resultado del proceso.
(En formato abierto)

La plataforma genera un acta del evento al terminar la sesión. Es un proceso automatizado, pero no es instantáneo ya que tiene un proceso de depuración e indexación para eliminar posibles errores en la transcripción. También esa "Acta" puede ser enviada a personas específicas para firmas digitales.

Red Networking

A través de este módulo ofreceremos un mecanismo de socialización y relacionamiento donde los usuarios encontrarán contactos de relevancia y posibles alianzas para aumento de interacción entre los usuarios. Gracias a los parámetros de interés, el usuario podrá conectarse con personas afines y compartir experiencias o capitalizar vivencias.

Comentarios y Mensajes

Se podrán ver los comentarios que dejen los otros usuarios tanto de manera pública como privada. También se podrá mandar mensajes a los oferentes.

Conectividad

Para el desarrollo de las Asambleas Digitales, se recomienda un canal dedicado de internet de 10 Mbps, en el sitio donde el funcionario realizará la proyección del streaming.

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 8 de 14

1.4. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

El presente acuerdo de nivel de servicio entre ETB y la Secretaria Distrital de Gobierno, establece los parámetros bajo los cuales se prestará el servicio, los tiempos de respuesta a los requerimientos, solicitudes e incidencias, así como los indicadores de calidad del servicio a prestar.

Dominios y certificados de seguridad

Previo al inicio de trabajo los equipos de los Fondos de Desarrollo Local se comprometen a validar el correcto funcionamiento del dominio web y, en caso necesario los certificados de seguridad, sobre el cual se va a implementar la webapp.

En caso de que necesite que el dominio Web sea suministrado por ETB, debe ser informado con tiempo límite de 5 días hábiles desde la firma del presente acuerdo, el cual tendrá un sobrecargo económico que informaremos vía correo electrónico. La aprobación de ese sobrecargo debe ser informado dentro de los siguiente 5 días hábiles posterior a la recepción de la cotización.

Interlocutores

Los Fondos de Desarrollo Local debe asignar por lo menos una persona interlocutora y gestora del contrato, y en caso de tener varias personas en el equipo, si bien ETB puede interactuar con diferentes miembros del equipo de los Fondos de Desarrollo Local, al final se ejecutarán las decisiones que solo ese interlocutor defina, y que quedarán, tanto alojadas en las actas, como en el canal de soporte definidos en el presente ANS.

Formación

Previo a cualquier parametrización, los Fondos de Desarrollo Local deben asignar personal para ser formado en la carga de contenidos desde el administrador de ETB en un proyecto demo. Esto debe suceder posterior a la reunión de "Kick-Off", donde quedará consignado en un acta, especificando fecha, personal y horas de formación. Con respecto a estas formaciones, se realizarán un máximo de dos, de dos horas de duración cada una. Cada formación adicional será cobrada por un valor equivalente a un día de soporte adicional.

El personal de los Fondos de Desarrollo Local recibirá una capacitación completa en la utilización del administrador de la plataforma de ETB. Esto con el fin que la Secretaria Distrital de Gobierno y su personal puedan: personalizar, realizar cambios y gestionar los contenidos alojados en la misma, de manera autónoma y sin necesidad de recurrir a la mesa de ayuda de ETB. Para este fin, se recomienda que el personal a capacitar tenga afinidad y conocimientos en gestión de contenidos digitales. Esta capacitación será dictada por el ETB vía remota. si se llega a generar una sola capacitación para abordar a todo el público a la vez, esta no será cobrada.

Se generarán un video de la sesión y un manual de uso.

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 9 de 14

Dentro de la plataforma se incluirán videos explicativos para que los asistentes puedan acceder a esta información.

Desarrollos a Medida

Tanto en la propuesta económica, como en la reunión de “Kick-Off” y en el documento de proyecto “Blueprint” se describe y muestra el alcance de cada módulo que los Fondos de Desarrollo Local podrán utilizar, y el detalle de los que hace y lo que no hace; de igual forma se hace en la sesión de formación.

De requerir desarrollos adicionales o funcionalidades que desee, estos deben ser definidos en la sesión de “KickOff”. ETB tendrá 5 días hábiles para dimensionar el esfuerzo de desarrollo y entregará un documento con el cronograma incluido, los tiempos de prueba, despliegue y las horas adicionales totales que deberán ser pagadas por los Fondos de Desarrollo Local; dichas horas adicionales no están incluidas en el presente contrato.

En caso que los Fondos de Desarrollo Local, durante el proceso de prelanzamiento de la solución o mientras que la solución esté al aire, requiera de desarrollos adicionales, que no están claramente documentados en la propuesta, ni en el documento de “Kick-Off” o “Blueprint”, ETB tendrá 5 días hábiles para dimensionar el esfuerzo de desarrollo y entregará un documento con el cronograma incluido, los tiempos de prueba, despliegue y las horas adicionales totales que deberán ser pagadas por los Fondos de Desarrollo Local; dichas horas adicionales no están incluidas en el presente contrato.

Si la Secretaria Distrital de Gobierno requiere un desarrollo que se considera crítico para el buen funcionamiento de la solución y requiere que sea entregado en un plazo menor a 5 días, ETB pondrá en marcha un plan de choque donde se describirá la solución y la Secretaria Distrital de Gobierno deberá solicitarlo formalmente a ETB; dichas horas adicionales no están incluidas en el presente contrato.

Mailing y SMS

Los Fondos de Desarrollo Local tendrán un tope de 100000 emails para enviar. Si la campaña de comunicación la realizará el cliente, cuenta con el apoyo y seguimiento de todo el equipo de ETB.

Actas

Los Fondos de Desarrollo Local se comprometen a firmar y calificar todas las actas, las cuales ETB tiene la obligación de realizar en cada reunión o comunicación que se haga Los Fondos de Desarrollo Local. El acta de reuniones no solo es el mecanismo de control del servicio, sino que además es el único canal donde Los Fondos de Desarrollo Local deben expresar su nivel de satisfacción, a través de la calificación en estas. Cualquier incumplimiento, insatisfacción o

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 10 de 14

inconveniente de Los Fondos de Desarrollo Local deben asegurarse que quede reposado en dichas actas.

En caso de presentar una inconsistencia en el servicio, expresada Los Fondos de Desarrollo Local a través de las actas, ETB tendrá un máximo de 5 días para establecer un plan de correctivo a Los Fondos de Desarrollo Local.

Cambios

Desde el momento que se presenta la primera versión en servidor de prueba, Los Fondos de Desarrollo Local tiene un máximo de 3 momentos de solicitudes de cambios en la plataforma previamente definidos en el cronograma del proyecto (cada momento de solicitud podrá tener varios ajustes). Posterior a estos cambios incluidos, cada cambio adicional será cobrado por el valor equivalente a un día de soporte adicional. Atención requerida o soporte adicional, fuera de los horarios descritos anteriormente, tendrá un costo adicional por hora adicional, dicho valor no está incluido en el presente contrato; y se debe tener presente que no se cobran fracciones, ni tampoco minutos, sino la hora completa así sea minuto o fracción de servicio prestado.

Todas las solicitudes de cambios deben ser solicitadas a ETB, el cual le generará un ticket de servicio con el que Los Fondos de Desarrollo Local podrán realizar seguimiento de su requerimiento. Este es el único mecanismo autorizado para realizar solicitudes sobre la webapp.

Si los cambios son solicitados durante las 2 semanas previas de la fecha de lanzamiento de la solución, cada solicitud de cambio tendrá un sobrecargo equivalente al costo de un día de soporte adicional, el cual no está incluido en el presente contrato.

Si los cambios son presentados en momentos adicionales a los 3 que contemplan los ANS y son solicitados en el rango de las 2 semanas antes de la fecha de lanzamiento de la solución, cada solicitud de cambio tendrá un sobrecargo donde se cobrarán las horas adicionales que tomen los cambios, el valor de la hora no está incluido en el presente contrato.

Horarios de atención

Durante el tiempo de ejecución del contrato y previo al lanzamiento de la solución, el horario de atención será de 7:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes. Una vez se lance la solución y durante todo el transcurso del tiempo que la solución esté al aire, el horario de atención se alinearé a los horarios que los Fondos de Desarrollo Local tengan la solución al aire expuesta a sus usuarios. Cabe aclarar que dicho horario de atención no puede superar en horas la cantidad establecida según el horario laboral presentado 10 horas. En caso de requerir mayor cantidad de horas estas tendrán un costo adicional; dichas horas adicionales no están incluidas en la presente oferta.

Dentro del tiempo de servicio arriba mencionado, será la mesa de ayuda de ETB, a través de su agente asignado, quien reciba y gestione satisfactoriamente las solicitudes hechas por los Fondos de Desarrollo Local. Todas las solicitudes deben ser solicitadas a ETB, el cual le generará un

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 11 de 14

ticket con el que los Fondos de Desarrollo Local podrán realizar seguimiento de su requerimiento. Este es el único mecanismo autorizado para realizar solicitudes sobre la webapp.

Requerimientos realizados por WhatsApp, o cualquier otro canal, no tendrán sustento o respaldo contractual, si bien a través de otros medios prestaremos servicio y fungen como medios de comunicación con los diferentes equipos de ETB, todo requerimiento debe terminar mediante una solicitud formal a ETB.

Cualquier respuesta o comunicación directamente relacionada con el soporte de la solución, realizada por cualquier medio, en horarios fuera de los determinamos en la presente cláusula, se entenderá como “Atención fuera de horarios de ANS”, por lo que se cobrará la(s) hora(s) de conversación o soporte, dicho valor no está incluido en el presente contrato.

Respecto de lo anterior, los horarios que se deberán tomar en cuenta los ANS para los Encuentros Ciudadanos son:

SERVICIO	DÍA	HORARIO
Parametrización, carga, modificaciones y desarrollos a la medida	Lunes a viernes	7:00 am – 6:00 pm
Soporte durante Eventos	Días calendario durante la ejecución del evento	Duración de la solución al aire o evento específicos solicitados por los Fondos de Desarrollo Local

Atención requerida o soporte adicional, fuera de los horarios descritos anteriormente, tendrá un costo adicional por hora adicional; dicho valor no está incluido en la presente oferta, no se cobran fracciones, ni tampoco minutos, sino la hora completa así sea minuto o fracción de servicio prestado.

Tiempos de respuesta

A continuación, se describen los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes o requerimientos que los Fondos de Desarrollo Local podrán realizar durante la ejecución del servicio, así como los plazos para atender incidencias o fallas del ETB.

Los Fondos de Desarrollo Local y su personal deberá comunicar a ETB los requerimientos, solicitudes o incidencias a ETB. Por último, ETB generará un ticket que será atendido por el área correspondiente, y a través de ese medio se notificará al cliente de cualquier actualización que surja del equipo de soporte. Los diferentes escenarios posibles y el tiempo máximo de respuesta son:

Solicitud, requerimiento o incidencia	Tiempo máximo de ejecución
Creación del set-up inicial y primera	5 día hábiles.

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 12 de 14

parametrización de contenido	Nota: este plazo es vigente únicamente cuando los contenidos necesarios ya fueron entregados en su totalidad por la Secretara Distrital de Gobierno los Fondos de Desarrollo Local
Actualización o publicación de contenidos en módulos existentes.	1 día hábil
Actualización de imagen gráfica, logos y/o 'look and feel' del set-up	2 días hábiles
Gestión del administrador y sus módulos de interactividad durante el evento	Respuesta inmediata que no excederá 5 minutos. Nota: este plazo es vigente únicamente cuando las interacciones (encuestas, preguntas, etc..) estén previamente parametrizadas y cargadas en el administrador.
Tiempo resolución de incidencias o fallas	<ul style="list-style-type: none"> ● Falla menor: 2 horas ● Falla grave: 12 horas. ● Falla crítica: 24 horas. Nota: la descripción de los diferentes tipos de falla y sus implicaciones o causas se encuentran en el glosario.
Tiempo de entrega de estimación de horas y cronograma de desarrollos	5 días hábiles
Entregas de desarrollos nuevos	Días aprobados por los Fondos de Desarrollo Local, solicitándolo a ETB.

KPI's de servicio y atención a solicitudes

Porcentaje de requerimientos abandonados mientras se espera recibir atención	Menor al 5%
Porcentaje de requerimientos recibidas que pudieron ser resueltas sin necesidad de enviar un segundo requerimiento	No inferior al 90%

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 13 de 14

Informe de usabilidad y reporte de resultados

ETB entregará un informe de usabilidad que detalle el impacto que la webapp tuvo durante el evento. Este será entregado de forma periódica si el evento es continuo y dicha periodicidad se establecerá con los Fondos de Desarrollo Local. Si por el contrario el evento no es continuo el informe se entregará una vez este haya finalizado en un plazo máximo de 7 días hábiles. El informe acá descrito deberá contener:

- Usabilidad y estadísticas
- Número de usuarios únicos
- Número de conexiones
- Geolocalización de conexiones
- Segmentación de los usuarios demográficos
- Total de comentarios en agenda y descripción de comentarios
- Total de comentarios conferencistas y descripción de comentarios
- Total de favoritos en agenda y descripción
- Likes en agenda y en cuales
- Likes en preguntas y en cuales
- Respuestas de Opinómetros

Glosario:

- A. Set-up: hace referencia a una webapp
- B. KPI: Key Performance Indicator (indicador de desempeño clave)
- C. Falla menor: incidencias que no afecten directamente la operatividad total del sistema y se trate de problemas aislados. Por ejemplo, mal funcionamiento de un módulo.
- D. Falla grave: incidencia que produzca la caída temporal total del sistema.
- E. Falla crítica: incidencia que produzca la caída indefinida total del sistema. Por ejemplo: la pérdida de un servidor. En este caso, el proveedor deberá buscar e implementar una solución alternativa que atienda las necesidades de TELL, hasta que el sistema se reestablece.
- F. Fallas no soportadas por ETB: fallas inherentes a un mal uso del dispositivo o conectividad del proveedor de telefonía móvil o red local, por ejemplo:

- a. Red móvil celular baja intensidad o nula.
- b. Red de Wifi de baja calidad o intensidad
- c. Navegadores con versiones inferiores a 2013 o Explorer.

Exclusiones

El presente contrato no incluye bienes o servicios adicionales a lo explícitamente indicado en la misma. Los materiales de instalación y configuraciones que se requieran como adicionales para la puesta en marcha de la solución, podrán ser cotizados por ETB y sujetos a aprobación por parte de los Fondos de Desarrollo Local o suministrados por los Fondos de Desarrollo Local según acuerdos con sus proveedores.

ANEXO TECNICO # 1 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 002 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP Y 19 FONDOS DE DESARROLLO LOCAL.

Página 14 de 14

En general este contrato no incluye:

- Instalación, configuración y administración de equipos o servicios no descritos dentro del alcance de este documento.
- Reparación por daños ocasionados por desastres naturales (rayos, terremotos, incendios, inundaciones, entre otros), daños causados por fluctuaciones en la alimentación eléctrica, ni daños debido a reparaciones por personas ajenas a las autorizadas por ETB, así como maltratos o negligencia en su uso.
- Modificar, eliminar o adicionar exclusiones, según aplique para la oferta, tales como:
 - No incluye adecuaciones de los sitios ni realización de obras civiles.
- No está incluido ningún tipo de desarrollo de software o integración con otras plataformas que no estén contemplados en esta oferta.
- No incluye cambios de configuración en otras plataformas diferentes a las mencionadas en el objeto de esta propuesta.
- No incluye traslados físicos o migraciones.
- No está incluido en esta cotización ningún otro alcance adicional al especificado; cualquier variación a las condiciones establecidas en este alcance, será considerado como un servicio adicional, y facturado por separado.
- No se incluyen labores de administración y monitoreo de la configuración o nueva funcionalidad implementada, posteriores al tiempo y actividades definidas.
- Los servidores, Workstation, hardware asociado con estos elementos, sistemas operativos, y software de terceros, software de base de datos, herramientas de manejo de estas, y otro tipo de software relacionado, no incluidos en este contrato, serán responsabilidad de los Fondos de Desarrollo Local en cuanto a su compra, licenciamiento, instalación y verificación de funcionamiento.
- No está incluida la provisión de códigos fuente del software y propiedad intelectual usadas por los Fondos de Desarrollo Local, o desarrollada por ETB o el fabricante de los equipos suministrados.
- No se incluye el suministro ni soporte sobre herramientas de desarrollo de software.

YEIMY CAROLINA AGUDELO HERNÁNDEZ
ALCALDESA LOCAL DE KENNEDY

Revisó: José Wilman Torres. Abogado Contratación
Hugo Armando Salinas Rodríguez. Profesional Planeación
Aprobó: María del Pilar Mujica. Profesional de Planeación