



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0149
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

"IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX"

Entre los suscritos, **JORGE ANTONIO GIRALDO RESTREPO**, identificado con la cédula de ciudadanía 79.240.890 de Bogotá, quien en su calidad de Jefe Oficina Asesora Comercial y Mercadeo nombrado mediante Resolución 0721 del 09 de septiembre de 2013 y posesionado mediante Acta 39 del 17 de septiembre de 2013, delegado para contratar, según el artículo décimo numeral 3 de la Resolución 1071 del 26 de noviembre de 2013, quien actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ -ICETEX-** NIT. 899999035-7, Entidad Financiera de naturaleza especial, creada por Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley 3155 de 1968 y transformada por la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, reestructurada por el Decreto 380 de 2007, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, y quien para efectos del presente documento se denominará **EL ICETEX** por una parte, y por la otra, **IVAN GERARDO CASTELLANOS SANABRIA**, identificado con cédula de ciudadanía N° 80.040.286 de Bogotá, D.C., quien actúa como Gerente de la sociedad **EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S.**, sociedad comercial constituida mediante documento privado sin número de asamblea de accionistas del 11 de septiembre de 2013, inscrita el 13 de septiembre de 2013 bajo el número 01765082 del Libro IX, como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, de fecha 20 de enero de 2014, identificada con NIT. 900.654.503-4 y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios, previo las siguientes consideraciones: **1.** Que **EL ICETEX** se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional. **2.** Que el **ICETEX** se destaca en su promoción, financiación al acceso y permanencia en la educación superior a través del crédito educativo y la gestión de recursos de cooperación internacional y terceros; lo cual, exige mantener una gestión eficaz con los beneficiarios de estos créditos, logrando optimizar los niveles de satisfacción a través de un servicio efectivo y oportuno. **3.** Que conforme a lo anterior la Entidad ha encontrado la necesidad de implementar en el portal web una asesora virtual con la capacidad de almacenar como mínimo 810 preguntas e ilimitadamente las que configure el **ICETEX** para la atención de usuarios a nivel nacional y en primer contacto, las 24 horas del día los siete (7) días a la semana, esto con el objetivo de conseguir la excelencia en la prestación de la atención al ciudadano a través de la virtualización del servicio al cliente. **4.** Que el **ICETEX** con la presente contratación busca aumentar la efectividad en sus canales de atención virtual, al estandarizar las respuestas relacionadas con la solicitud de información general de alto volumen por estos canales. **5.** Que en virtud de lo anterior, la Oficina de Comercial y Mercadeo considera conveniente y oportuno tramitar la contratación correspondiente para la implementación de la asistente virtual. **6.** Que la Oficina de Comercial y Mercadeo del **ICETEX** envió mediante memorando OAM 2400-004



Jr

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

de fecha 2 de enero de 2014 remitió el estudio previo. **7.** Que mediante acta No. 2013/36 de fecha 5 de diciembre de 2013, el Comité de Contratación aprobó de manera unánime iniciar el trámite contractual para la implementación de una asistente virtual en la página web del **ICETEX**, recomendado de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 numeral 6° del Manual de Contratación. **8.** Por lo anterior el día 16 de enero de 2014, **EL ICETEX** formuló invitación a presentar propuesta a las empresas **EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S. (EINT SAS)** y **INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS S.A.- Sucursal Colombia**, de las cuales **EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S. (EINT SAS)** presentó propuesta dentro del término otorgado para ello, el 21 de enero de 2014 radicado No 2014001875-R. **9.** Que de acuerdo a lo establecido en el Manual de contratación en su artículo 20 numeral 4 se reunió el Comité Evaluador el 24 de enero de 2014 y la Oficina Comercial y de Mercadeo adjunta memorando de evaluación de las propuestas mediante radicado OAM 2400-052 del 22 de enero de 2014 y estableció lo siguiente: “El Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo presenta el resultado de la evaluación e indica que la empresa **EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S. (EINT SAS)** cumple con todas y cada uno de los requerimientos técnicos y económicos de acuerdo con los términos del actual proceso verificados en los anexos 1. El proponente **EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S. (EINT SAS)** obtiene una calificación de 900 puntos de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en el actual proceso. **10.** Que de acuerdo con la evaluación jurídica **EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S. (EINT SAS)** la propuesta está habilitada. **11.** Por lo tanto se somete a consideración del Comité el resultado de la evaluación técnica y jurídica, correspondiente a la propuesta presentada por **EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S. (EINT SAS)** para lo cual el comité recomienda contratar la prestación del servicio de mantenimiento correctivo y preventivo con la empresa **EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S. (EINT SAS)**, por cumplir con los requisitos de orden jurídico, técnico y económico establecidos en la solicitud de propuesta. **12.** Que de acuerdo a lo anterior el Comité Evaluador de manera unánime aprueba la evaluación presentada y por lo tanto entrega su viabilidad para contratar la implementación de una asistente virtual en la página web del **ICETEX**, por valor de **SETENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS SEIS MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE (\$72.406.620,00) incluido IVA**, con un plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2014. **13.** Que de lo anteriormente expuesto es viable, conveniente y oportuno adelantar la contratación para satisfacer la necesidad aquí determinada, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo N°030 del día 17 de Septiembre de 2013, mediante el cual se adopta el Manual de Contratación del **ICETEX**. **14.** Que la presente contratación se realiza conforme a los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007 y en el literal a) del artículo 39 del Acuerdo de Junta Directiva N° 030 de 2013. Con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se registrará por las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO:** Contratar

2014-0143

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°
Y SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

la implementación de una asistente virtual en la página web del ICETEX. **CLÁUSULA SEGUNDA – ESPECIFICACIONES DEL BIEN, OBRA O SERVICIO SOLICITADO:** En desarrollo del objeto del contrato, el contratista debe implementar una asistente virtual con las siguientes características: **a)** Red semántica que permita una alta de comprensión lingüística de las preguntas de los usuarios. **b)** Detector de idioma para ajustarse automáticamente a las necesidades del usuario que está consultando la información. **c)** Tener la capacidad de resolver en principio 810 preguntas diferentes. **d)** Debe tener corrección ortográfica automática y auto completado o texto predictivo en la caja de texto donde el cliente escribe pregunta o solicitud. **e)** Visualmente el asistente virtual debe ser un avatar modelado en tercera dimensión (3D) que tenga movimiento sincronizado con el habla. **f)** El sistema debe contar con un módulo de administración que permita realizar configuraciones y mejoras al asistente virtual como por ejemplo adicionar nuevas respuestas e información. **g)** El asistente virtual debe contar con una encuesta de satisfacción electrónica a través de la cual el usuario pueda calificar la respuesta entregada por el asistente virtual. **h)** Se deben poder generar informes a través del módulo de administración con informes y estadísticos de la gestión realizada por este canal de atención al usuario. **i)** Contar con soporte técnico permanente para todo el sistema por parte de la firma contratante. **j)** El asistente virtual debe ir instalado en un servidor custodiado por la empresa contratante y debe contar con el debido aseguramiento. **k)** Todo el software que se deba utilizar para poner en operación el asistente virtual debe estar licenciado. **CLÁUSULA TERCERA - PLAZO:** El plazo del contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2014, contado a partir de la suscripción del acta de iniciación del contrato, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del mismo. En este plazo se ejecutarán dos grandes fases, la primera de desarrollo e implementación del asistente virtual, con una duración de dos meses; y la segunda de mantenimiento y administración con una duración de 9 meses. **CLÁUSULA CUARTA. - VALOR:** El valor del presente contrato asciende a la suma de hasta **SETENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS SEIS MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE (\$72.406.620,00) incluido IVA.** **CLÁUSULA QUINTA - FORMA DE PAGO:** EL ICETEX pagará el valor del presente contrato de la siguiente forma: Se hará un pago inicial por concepto de anticipo por un valor de **VEINTIÚN MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$21.392.865,00).** 2) Se hará un segundo pago por **VEINTIÚN MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$21.392.865,00)** una vez se cumplan las cinco fases contempladas en la Cláusula séptima de este contrato. 3) A partir de la implementación y puesta en producción del asistente virtual se pagará un fee mensual por nueve meses hasta el 31 de diciembre de 2014, por un valor de **TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MIL DOSCIENTOS DIEZ PESOS MCTE. (\$3.291.210,00)**, a los treinta (30) días a partir de la fecha de presentación de la factura por parte del proveedor. Estos



[Handwritten signature]

2014-0143

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

pagos mensuales se realizarán hasta el término de ejecución del contrato (31 de diciembre de 2014), contra previa presentación de la factura, la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el Supervisor y/o interventor del contrato, y de la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal (según sea el caso) en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 030 del 17 de septiembre de 2013. Los pagos del presente contrato, se harán mediante transferencia electrónica a la cuenta que **EL CONTRATISTA** indique por escrito al ICETEX. **CLÁUSULA SEXTA – SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** Los recursos para la presente contratación están disponibles en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP EF-2014-020, rubro G-332550003 “PROYECTO DE MEJORAMIENTO OF. COMERCIAL Y DE MERCADEO” del 02 de enero de 2014, expedido por el Coordinador Grupo de Presupuesto de la Vicepresidencia Financiera del ICETEX. **CLÁUSULA SÉPTIMA – ENTREGABLES:** El proyecto se dividirá por Fases, las cuales EL CONTRATISTA debe entregar en un cronograma detallado, dichas fases y entregables de las mismas serán las siguientes: 1) **Fase de Análisis y Diseño Funcional:** Documento que recoge análisis técnico y funcional, así como la planificación detallada de tareas y responsabilidades. 2) **Fase de Diseño Técnico y Pruebas:** Documento con las pautas de diseño técnico, interfaz de usuario, tipo de integración y plan de pruebas. 3) **Fase de Implantación, Migración, Despliegue y Ejecución de Pruebas:** Al final de esta fase estará disponible el Asistente para entender y responder preguntas de usuarios. 4) **Fase de Aprendizaje:** Asistente Virtual en producción capaz de resolver dudas de los usuarios con sistema de medición sobre su efectividad. 5) **Fase de Mantenimiento y Formación:** Una vez la Asistente Virtual resuelve preguntas y da respuestas acertadas, se lleva a cabo la formación y traspaso del proyecto a las personas del ICETEX que vayan a realizar el seguimiento de las métricas, tareas de mantenimiento y actualización de las preguntas frecuentes. A partir de este momento se debe tener una Asistente virtual con disponibilidad 7 días a la semana, 24 horas del día; con los requerimientos técnicos mínimos estipulados en la Cláusula Segunda del presente contrato. **CLAUSULA OCTAVA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) DEL CONTRATISTA:** El CONTRATISTA se obliga a proveer durante la ejecución del contrato: **1- LICENCIAMIENTO:** licencia única SaaS que incluye los servicios preguntas y respuestas frecuentes dinámicas sin límite de uso. **2- ALOJAMIENTO:** Debe proveer el servicio de hosting para la aplicación. **3- IMPLEMENTACIÓN:** Implantación del Asistente Virtual con AVATAR 3D con Animación y voz. **4- SOPORTE/MANTENIMIENTO ANUAL:** Debe proveer soporte por Idioma (español e inglés) y soporte técnico de software, incluidas actualizaciones y versiones de Software, incluidas migraciones y soporte presencial en el sitio. **5- SERVICIOS ADICIONALES:** Una capacitación



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0149
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

hasta para 10 personas, uso ilimitado de la solución durante el tiempo del contrato. 6- Suscribir oportunamente junto con el supervisor del contrato, el acta de liquidación del contrato. 7- Mantener vigentes las garantías exigidas por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten durante la ejecución del mismo. 8- Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae. 9- Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago. 10- Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato. 11- Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del contrato. B) DEL ICETEX: 1. Suministrar al CONTRATISTA la información necesaria para el cumplimiento del objeto contractual. 2. Pagar el valor del contrato en la forma y oportunidad pactada. 3. Ejercer la supervisión y/o interventoría del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. **CLÁUSULA NOVENA – CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA MARCA ICETEX:** EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes, se comprometen con EL ICETEX a guardar absoluta reserva de la información institucional que conozca con ocasión del presente contrato, así como a tomar las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción, alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. Para este efecto EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes se obligan a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por EL ICETEX. En caso de incumplimiento de esta obligación, EL CONTRATISTA responderá por los eventuales perjuicios que se causen al ICETEX. En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado. Igualmente, teniendo en cuenta que la marca ICETEX se encuentra debidamente registrada, EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes, no podrán hacer uso de ella sin que medie autorización previa y expresa por parte del ICETEX. **CLÁUSULA DÉCIMA - GARANTÍA:** EL CONTRATISTA constituirá una garantía expedida en “**FORMATO ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS**” en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” - ICETEX. NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato, si EL CONTRATISTA no cumple con esta obligación en el término señalado para el efecto, EL ICETEX podrá imponer una multa equivalente al 0.3% del valor total del contrato, en todo caso garantizando el debido proceso al CONTRATISTA, de conformidad con lo señalado en el Manual de Contratación del ICETEX. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos: A) **CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato por el veinte (20%) por ciento del valor del mismo, cuya vigencia sea el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más. B) **CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio de los perjuicios



Handwritten signature

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

imputables al contratista garantizando los que surgen con posterioridad a la terminación del contrato y que se deriven de la mala calidad en el servicio, por una suma equivalente al veinte (20%) por ciento del valor del contrato, cuya vigencia sea el plazo de ejecución del contrato y cuatro meses más. **C) PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Deberá garantizar el cumplimiento del pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal utilizado para cumplir el contrato, por una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor del mismo, con una vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más. **PARÁGRAFO:** En el momento de modificación del valor y/o plazo del contrato, **EL CONTRATISTA** deberá ampliarla o reponer el valor asegurado de la misma. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – MULTA O PENAL MORATORIA:** En caso de retardo o incumplimiento parcial del contrato por parte del **CONTRATISTA**, éste pagará a título de pena el 1.0 % del valor del contrato, por cada día de retraso en el cumplimiento del cronograma inicialmente aprobado por parte del supervisor y/o interventor del contrato, sin que el monto total exceda del diez por ciento (10%) del valor del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo **EL CONTRATISTA** cancelará al **ICETEX** a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al 20% del valor del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - PROCEDIMIENTO PREVIO PARA IMPOSICIÓN DE LAS MULTAS O PENAL PECUNIARIA:** El **ICETEX** cumplirá el siguiente procedimiento, el cual será previo a la imposición de las multas, de conformidad con lo señalado 52 del Manual de Contratación del **ICETEX**, Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013, así: **a)** Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, el **ICETEX** lo citará a audiencia para debatir lo ocurrido. En la citación, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el informe de interventoría o de supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera. **b)** En desarrollo de la audiencia, la Oficina Asesora Jurídica, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciará las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del contratista o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por el **ICETEX**. Hecho lo precedente, mediante resolución motivada en la que se consigne lo ocurrido en desarrollo de la audiencia y la cual se



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0149
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

entenderá notificada en dicho acto público, la entidad procederá a decidir sobre la imposición o no de la multa, sanción o declaratoria de incumplimiento. Contra la decisión así proferida sólo procede el recurso de reposición que se interpondrá, sustentará y decidirá en la misma audiencia. La decisión sobre el recurso se entenderá notificada en la misma audiencia. c) En cualquier momento del desarrollo de la audiencia, esta se podrá suspender, cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación administrativa. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. El **ICETEX** podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento. d). El **ICETEX** requerirá al **CONTRATISTA** para el pago de la multa en un término máximo de diez (10) días hábiles desde el recibo de la comunicación referida en el literal anterior; si no realiza el pago, **EL CONTRATISTA** acepta que se le descuente el valor de la multa del pago que tenga pendiente. Dicha aceptación deberá constar expresamente en los contratos. En caso de que no existan pagos pendientes, o los pagos que adeude el **ICETEX** al contratista no cubran la suma impuesta a título de multa, el **ICETEX** solicitará al contratista o al garante el pago de la multa, con cargo al amparo de cumplimiento. **PARAGRAFO.** Por medio de la suscripción de este contrato el **CONTRATISTA** autoriza el descuento del valor de la multa del pago que tenga pendiente si se dan los supuestos establecidos en el artículo 52 del Acuerdo No. 030 de 17 de septiembre de 2012 mediante el cual se adopta el Manual de Contratación del **ICETEX**.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - CESIÓN: EL **CONTRATISTA** no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato sin consentimiento previo, expreso y escrito del **ICETEX**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL **CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al parágrafo 1° del artículo 8° de la Ley 80 de 1993, los artículos 1°, 2° y 90 de la Ley 1474 de 2011, y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional. El juramento se entiende prestado con la firma del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – INDEMNIDAD: Será obligación del **CONTRATISTA** mantener indemne al **ICETEX** de cualquier reclamación por daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que se deriven de sus actuaciones o de las de sus dependientes y por la calidad de los productos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA - LIQUIDACIÓN: El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 021 del 17 de julio de 2013. Para tales efectos la Supervisión del contrato, en coordinación con **EL CONTRATISTA**, proyectará y entregará a la Secretaría General



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

del ICETEX el acta de liquidación, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. **PARÁGRAFO:** Si **EL CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a ningún acuerdo en relación con la liquidación, **EL ICETEX** procederá a efectuar una constancia de terminación y liquidación de la contrato de prestación de servicios, conforme lo establece el artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 021 del 17 de julio de 2013. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA – SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA:** La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será ejercida por el Funcionario que pare el efecto sea designado por el Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo del ICETEX. Serán funciones de la supervisión y/o interventoría del contrato las señaladas en el artículo 50 y 51 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 021 del 17 de julio de 2013. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN:** Este contrato no genera vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA**, ni entre **EL ICETEX** y los dependientes del **CONTRATISTA**, en consecuencia ni **EL CONTRATISTA** ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna a **EL ICETEX**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, podrán someterse a los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL:** En cumplimiento de lo establecido en el literal c) y en el Parágrafo del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 021 del 17 de julio de 2013, para la ejecución del presente contrato y para la realización de cada pago derivado del mismo **EL CONTRATISTA** deberá acreditar que se encuentran al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS:** **EL CONTRATISTA** se obliga para **EL ICETEX**, a no utilizar el objeto de este contrato y/o utilizar al **ICETEX**, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al **ICETEX**, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato, se dará por terminada en los siguientes eventos: a) Mutuo acuerdo entre las partes. b) Unilateralmente cuando se presente incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**. c) Unilateralmente cuando se cumpla el objeto del contrato o agotamiento del plazo. d) Por la Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. e) Unilateralmente cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

2014-0143

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva. g) Unilateralmente cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** ha hecho uso indebido de la información que el Supervisor y/o la Dirección de Tecnología le entreguen, o que llegare a conocer, para la ejecución del presente contrato, sin perjuicio de las demás acciones administrativas, disciplinarias y/o penales a que haya lugar. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - REQUISITOS PARA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes y para su ejecución requiere del registro presupuestal y la aprobación de la garantía establecida en este documento. **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos.

Para constancia de todo lo anterior se firma en Bogotá D.C., el día: 24 ENE 2014


POR EL CONTRATANTE

POR EL CONTRATISTA


JORGE ANTONIO GIRALDO RESTREPO
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo
ICETEX


IVAN GERARDO CASTELLANOS
SANABRIA
Representante Legal
EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

Anexo: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Elaboró: Carolina Hoyos Jiménez - Abogada Grupo de Contratos-Secretaría General
Revisó: Claudia María Segura- Coordinadora Grupo de Contratos

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP EF-2014-020 RP 446/18501
Rubro: MESORAMIENTO COMERCIAL Y MERCADERO
Código: 332550003
Fecha: 24/01/2014 Registrado por 

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

"IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX"

ANEXO I

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX

El asistente virtual deberá contar con las siguientes características técnicas:

El ISSE (Inbenta Semantic Search Engine) lleva a cabo dos tareas principales; en primer lugar analiza las preguntas de los usuarios y en segundo lugar encuentra la respuesta adecuada a la búsqueda realizada dentro de un repositorio de contenidos. Para llevar a cabo el análisis automático tanto de textos como de preguntas el ISSE cuenta con una serie de recursos lingüísticos propios:

- Detector de idioma
- Corrector ortográfico
- Módulo de desambiguación
- Gramáticas morfológicas
- Sistema de diccionarios
- Destacamos el sistema de diccionarios de Inbenta basado en la lexicología explicativa y combinatoria de I. Mel'čuk. Dicho sistema está constituido por los siguientes diccionarios:
- Diccionario de nombres propios
- Diccionario general (francés-inglés-castellano – catalán-euskera -gallego-portugués - alemán...)
- Diccionario del sector: telecomunicaciones, banca, administración...

Las propiedades combinatorias del léxico están descritas mediante la herramienta formal propia a la teoría sentido-texto de I. Mel'čuk: las funciones léxicas.

Las funciones léxicas nos permiten describir formalmente las relaciones de sinonimia, hiperonimia, meronimia, derivaciones morfológicas, así como las colocaciones o expresiones fijas de cualquier nivel (frasesmas, cuasi-frasesmas, semifrasesmas).

El motor de exploración semántico está compuesto por un doble sistema de análisis: en primer lugar se analiza el texto con un motor de búsqueda semántico y en segundo lugar se aplica un sistema de análisis contextual (SAC).

El **motor semántico** permite establecer para un ámbito dado los elementos de un enunciado semánticamente significativos. Cada una de las entradas está asociada a un valor que determina el peso semántico relativo de esa palabra, de este modo, unidades léxicas como: cosa, hacer... se les atribuye un peso semántico inferior al de unidades como: vehículo, contratar... Ahora bien, el valor de estas unidades también viene determinado por el ámbito de especialidad que se esté analizando, de modo que una unidad pueda estar etiquetada con un peso n en el diccionario general y sin embargo poseer un valor distinto en el diccionario del ámbito y siempre dependiendo del origen de la fuente.

Para realizar la clasificación se dispone de una herramienta de análisis contextual que completa la labor del motor de búsqueda semántico. El **sistema de análisis contextual** (SAC) es el encargado tanto de resolver las indeterminaciones semánticas (ambigüedades, casos de deixis, anáforas y catáforas) como de construir el sentido del texto. Para ello el SAC dispone de un conjunto de condiciones descritas a modo de gramáticas locales que permiten establecer mediante un sistema de etiquetado simple el valor vehiculado por una expresión lingüística dada.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

Es importante destacar que para realizar estas gramáticas locales no es necesario ningún tipo de análisis sintáctico y/o morfológico previo. Las gramáticas se describen en un lenguaje formal declarativo y se construyen con la información lingüística contenida en los diccionarios basándose esencialmente en las propiedades de combinatoria léxica.

Cada gramática dispone de 3 partes: la declaración del elemento de búsqueda o detonador, la condición y la reescritura. Estas gramáticas pueden ser de 2 tipos, gramáticas de reescritura léxica y parafrástica y gramáticas discursivas.

Las gramáticas léxicas emplean la información de combinatoria léxica contenida en los diccionarios de Inbenta para calcular el peso semántico de cada una de las unidades léxicas que componen el texto y determinar si el texto pertenece o no al dominio de búsqueda establecido por el usuario.

Una descripción formal por medio de las funciones léxicas (I. Mel'čuk) que recogen las propiedades combinatorias del léxico permite destacar las palabras semánticamente relevantes teniendo en cuenta el contexto de aparición de las mismas. Por ejemplo si en un texto se encuentra la palabra "rendir" ésta tendrá asociada una serie de información y propiedades morfológicas, sintácticas y semánticas: su campo de sinonimia será (vencer, cansar, fatigar,...), estará morfológicamente emparentado con rendimiento, etc. Sin embargo, si en el texto analizado rendir coaparece con homenaje sus relaciones semánticas se desactivan en pro de la colocación; éste pasa a ser un instrumento colocacional seleccionado por homenaje. Este fenómeno de combinatoria léxica está recogido en los diccionarios de Inbenta por medio de las funciones léxicas, en este caso, se trataría de la función léxica **Oper**. Con el fin de poder establecer los elementos significativos del texto es necesario realizar una regla general válida para todos los **Oper** capaz de realizar la conversión siguiente para buscar la información en el campo del diccionario correspondiente:

Oper + predicado nominal = V0 del predicado nominal

Rendir + homenaje = homenajear

Las reglas de transcripción léxica nos permiten determinar las unidades léxicas que el SAC tiene en cuenta. Este tipo de gramáticas también son especialmente útiles para mejorar el módulo de traducción automática. Las gramáticas discursivas sirven para determinar las unidades frásticas que deben ser consideradas como semánticamente relevantes. En efecto existen por ejemplo una serie de elementos lingüísticos que funcionan como indicadores de significado: resumiendo, esto quiere decir que, cabe destacar, insistimos en... Se trata de elementos lingüísticos empleados para orientar al lector hacia determinados segmentos textuales. Una vez localizados estos elementos y siempre que cumplan las condiciones necesarias quedan recogidos por el sistema pudiendo ser reutilizados no sólo por el SAC sino también para un resumen automático de la noticia. Aparte de los elementos puramente lingüísticos aquí descritos tal y como se ha mencionado en el apartado sobre el procesamiento de la información también se tienen en cuenta información sobre el origen de la fuente consultada o analizada.

IDIOMAS

Restricciones: Ninguna (respecto a los idiomas solicitados)

Inbenta trabaja desde hace más de 5 años en el tratamiento automático de la lengua y dispone por lo tanto de una amplia base de conocimientos/datos lingüísticos en diferentes lenguas: español, inglés, francés, alemán, portugués, euskera, catalán, gallego entre otros.

DETECTOR DE IDIOMA

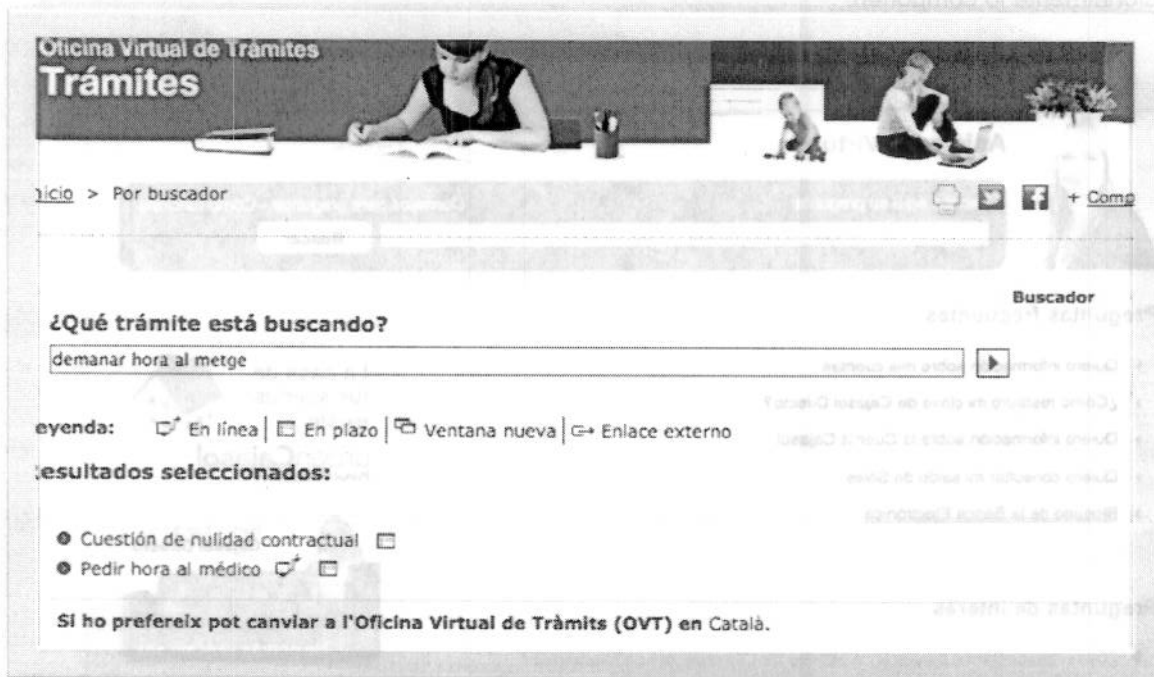
Los idiomas poseen unos determinados rasgos y características que permiten diferenciarse los unos de los otros. Incluso lenguas germánicas o latinas que poseen un gran número de características comunes, tienen particularidades únicas que permiten diferenciarse los unos de los otros. Un ejemplo sencillo es el uso de la "ñ" para la distinción entre catalán y castellano. En base a este principio, Inbenta ha desarrollado una serie

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

de algoritmos propios que permite detectar el idioma en el que se realiza la consulta y mostrar respuestas y resultados de acorde al idioma en el que el usuario lanza su consulta. Esta funcionalidad resulta muy útil en entornos multi-idioma, en los que el usuario sin darse cuenta del entorno e idioma en el que se encuentra (por ejemplo en su intranet en castellano) emite una búsqueda en el idioma equivocado, y por ello no obtiene resultados, o bien las respuestas no están relacionadas a la pregunta realizada.

Mostramos a continuación un ejemplo de detección de idioma (en la gestión de trámites de la Generalitat) en el que se muestran resultados a pesar de que el usuario se encuentra en el idioma incorrecto, y en el que también se le da la oportunidad de conmutar de entorno hacia el idioma que hemos detectado en base a su pregunta original:



COMPROBACIÓN GRAMATICAL

La avanzada tecnología lingüística de Inbenta, va más allá de la simple corrección ortográfica o de la sugerencia de búsqueda a partir de gramática correctora.

El motor semántico de Inbenta permite a un usuario preguntar o buscar libremente por palabras clave o por preguntas en lenguaje natural, y cometiendo faltas de ortografía. Tras los análisis pertinentes, Inbenta determina las mejores respuesta llevando a cabo una corrección ortográfica de hasta dos palabras (parámetro que es posible configurar, pero establecido a este valor por recomendación de nuestro equipo de

2014-0143

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y
ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y
EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

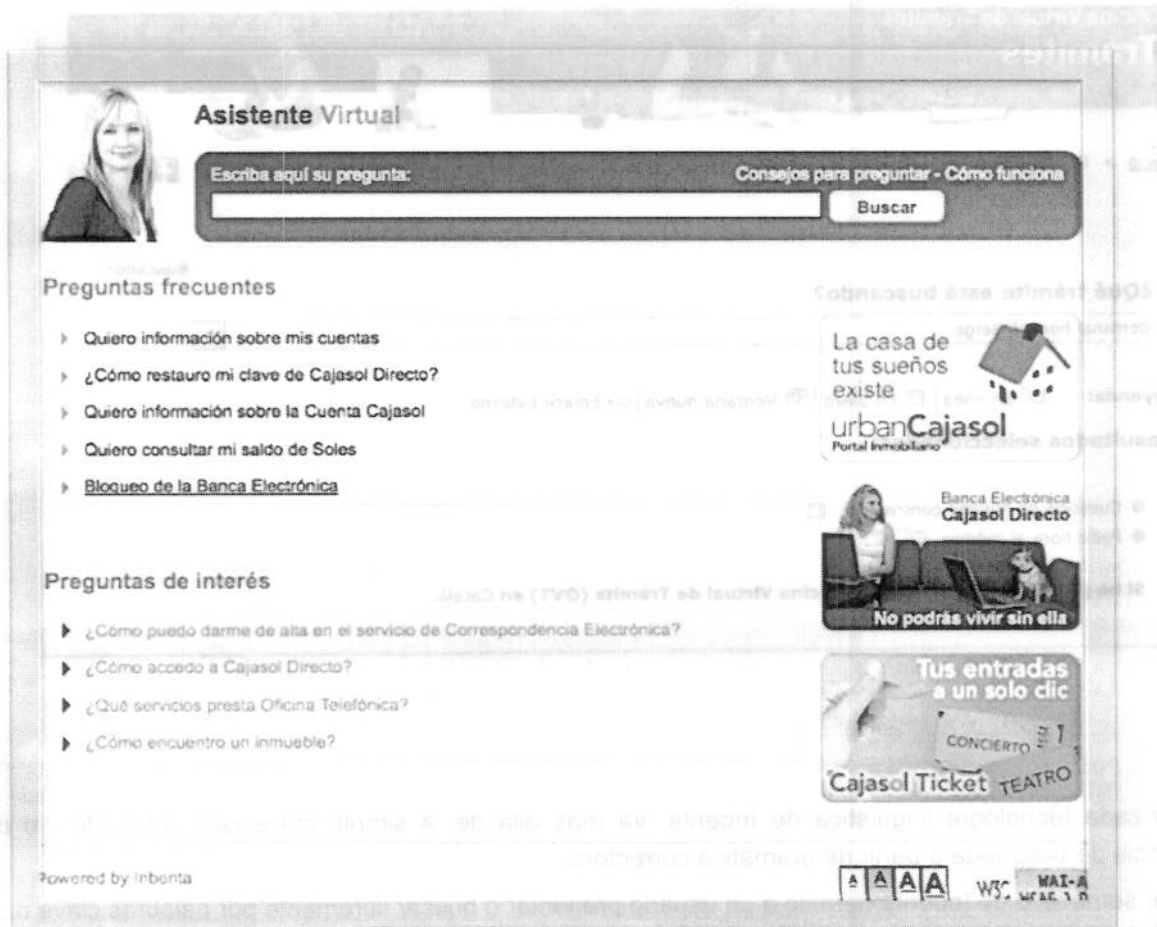
“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

lingüistas), y un sistema de desambiguación semántico que permite mostrar los resultados relevantes. En caso en que el sistema disponga de muy poca información, la desambiguación puede ser resuelta mediante dos aproximaciones: el sistema realiza preguntas directas al usuario, o bien se muestran todas las posibles opciones y el usuario escoge la mejor opción de acorde a su duda, .ej. Un usuario pregunta "visa", el sistema puede responder con "¿Que deseas saber sobre tarjetas de crédito?", o mostrar las FAQs más relevantes sobre VISA, y el usuario selecciona la que tiene que ver con su duda.

INTERFAZ DE USUARIO PERSONALIZADO

El interfaz de usuario de los Asistentes Virtuales de Inbenta es totalmente configurable y permite incluir elementos multimedia como videos o banners.

A continuación mostramos ejemplos de interfaz de usuario, así como de los elementos funcionales que tradicionalmente lo componen:



El

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0149
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

interfaz de usuario del Asistente puede disponer de los siguientes elementos:

- Caja de interacción en la que el usuario escribe.



Asistente Virtual

Escribe aquí su pregunta:

Consejos para preguntar - Cómo funciona

Buscar

- Zona de respuesta/s: pueden estar desplegadas directamente, desplegadas, combinación de ambas, pueden seguir el diseño HTML propuesto por el cliente en cuanto a guías de estilo, y pueden tener texto que enlace a otros contenidos o zonas del portal.

Respuestas a “he perdido la visa”

- ▶ Toda la información sobre la Visa Oro.
- ▶ Toda la información sobre la Visa Classic.
- ▶ Dar de baja una tarjeta Cajasol
- ▶ Qué hacer en caso de robo o pérdida de tarjeta

Respuestas a “recargar el telefono”

▼ Recargar el móvil

Puede recargar el saldo del móvil a través de la Banca Electrónica Cajasol Directo en la sección Móviles. Para identificarse, haga clic [aquí](#).

- ▶ Quiero saber el teléfono de una oficina de Cajasol

- Zona de dudas frecuentes: se muestra un número determinado (p.e. el TOP 10), configurable y dinámico de las dudas más candentes del momento (temas calientes). Se corresponde con las dudas más frecuentes registradas en entorno estadístico y de logs, y se calcula en tiempo real en cada aparición a partir de esos datos.

Preguntas frecuentes

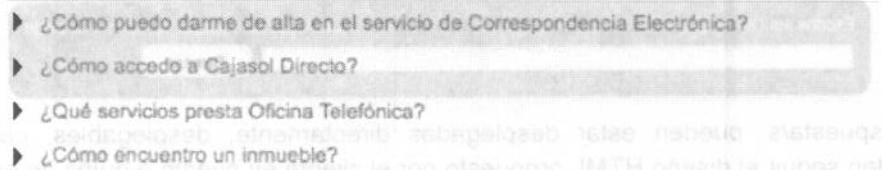
- ▶ Quiero información sobre mis cuentas
- ▶ ¿Cómo restauro mi clave de Cajasol Directo?
- ▶ Quiero información sobre la Cuenta Cajasol
- ▶ Quiero consultar mi saldo de Soles
- ▶ Bloqueo de la Banca Electrónica

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

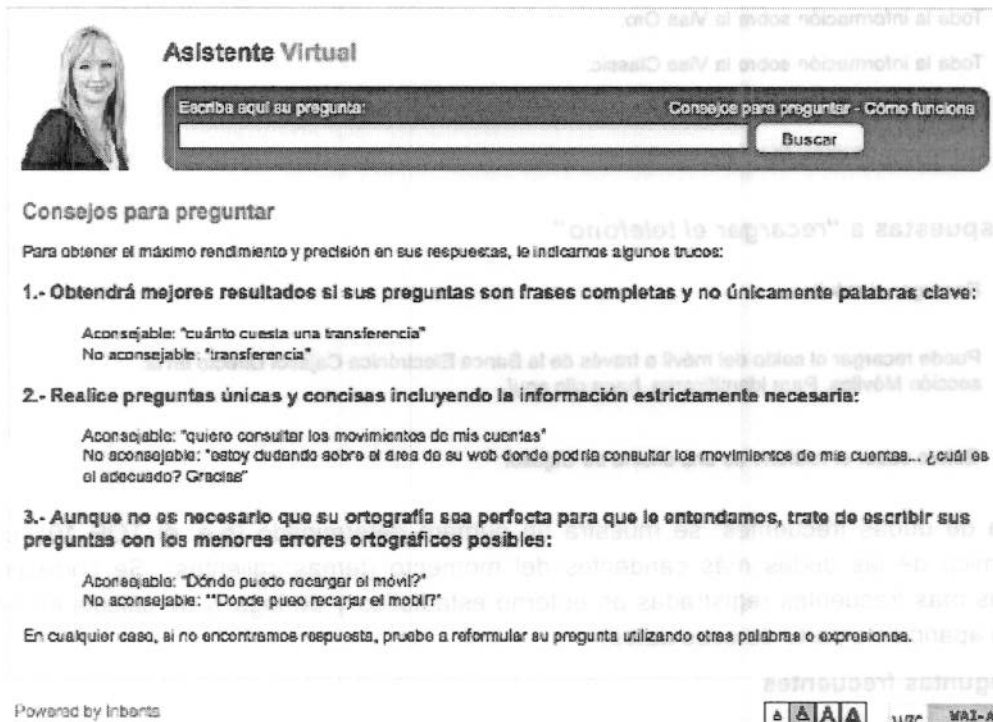
“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

- Zona de temas forzados: se puede forzar la aparición de determinadas preguntas frecuentes, independientemente de su relevancia semántica con la pregunta del usuario. La aparición forzada responde a la necesidad de poder informar (hacer 'push') de determinados temas a los usuarios.

Preguntas de interés



- Zona de ayuda al asistente: describe los consejos útiles de cómo usar el Asistente.



- Zona de navegación por categorías: el usuario puede navegar por un árbol de categorías y subcategorías de hasta n niveles para identificar la pregunta o preguntas frecuentes de una temática

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

en concreto.

The screenshot shows the Citibank website interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Cuentas', 'Tarjetas', 'Inversiones', 'Seguros', 'Préstamos', 'CitiGold', and 'Empresas'. Below the navigation, there is a search bar and a 'Preguntas por Categorías' section. The main content area is titled 'Preguntas Frecuentes - Mis Tarjetas' and contains a 'Requisitos del sistema' section with several questions and answers regarding browser compatibility and cookies.

Ayuda Online

The screenshot shows the 'Ayuda Online' section of the website. It features a search bar with the placeholder text 'Escriba su pregunta:' and a 'preguntar' button. Below the search bar, there is a section titled 'Consejos para preguntar | Como funciona'. A dropdown menu is open, showing a list of categories such as 'Ofertas y promociones', 'Atquiler de Autobuses Alsa', 'Anulaciones de billetes', 'Boletines de Alsa', 'Cambios y modificaciones del billete', 'Cargos por gestión', 'Confirmaciones de billetes', 'Cuestiones sobre el equipaje', 'Cuestiones sobre la compra de billetes', 'Cómo acceder y viajar en el autobús', 'Descuentos en los billetes', 'Entradas', 'Facturas', 'Familias Numerosas', 'Formas de pago', 'Hoteles', 'Menores de edad', 'Ofertas y promociones', 'Paypal', 'Problemas con la compra', and 'RSS de Alsa'.

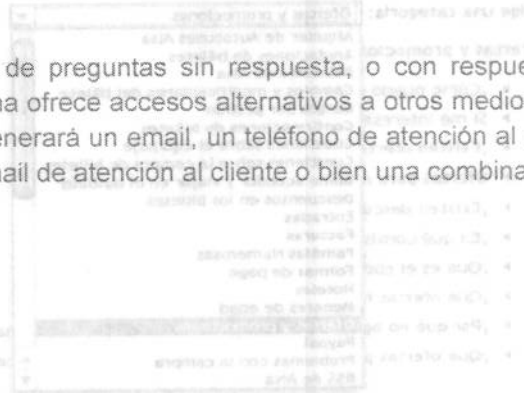
- Zona de valoraciones y comentarios: en este espacio el usuario puede valorar las respuestas dadas por el Asistente así como sus contenidos. Puede funcionar mediante selectores de calidad (p.e. Buena, Regular, Mala) en sistemas de radio-buttons, y con opción de un libre texto que permite dejar un comentario escrito, incluso una dirección de email para ponerse en contacto.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

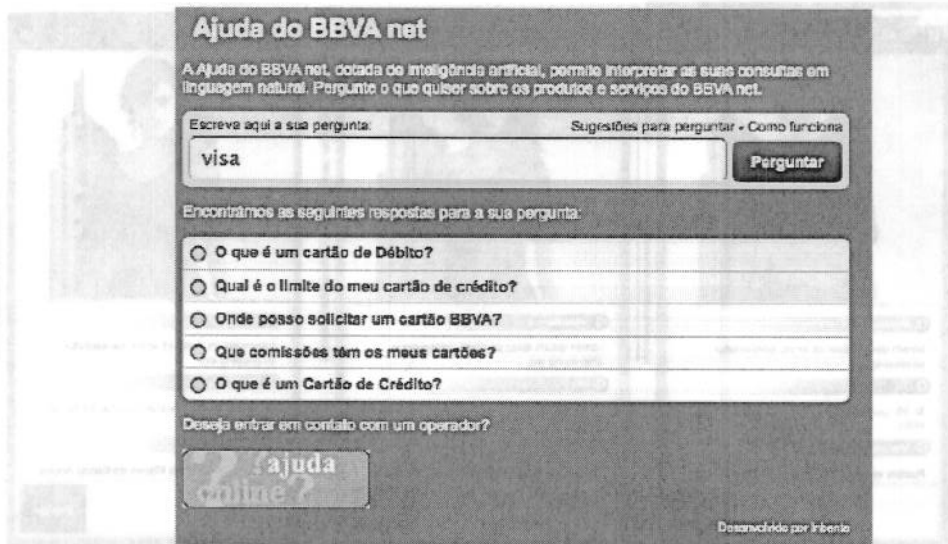


- Zona de escalado: ante situaciones de preguntas sin respuesta, o con respuestas pero sin clic (síntoma de baja relevancia) el sistema ofrece accesos alternativos a otros medios de comunicación como p.e. un formulario online que generará un email, un teléfono de atención al cliente, un sistema de 'call me back', una dirección de email de atención al cliente o bien una combinación de varios.

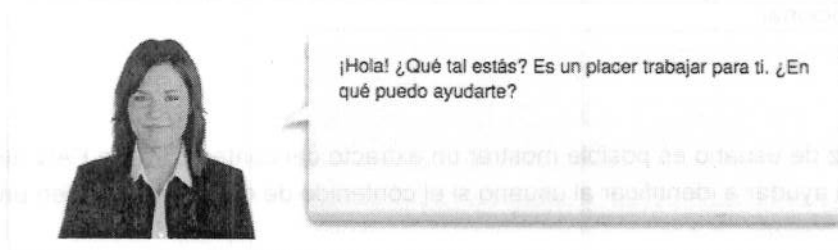


CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”



- El Sistema puede disponer de un avatar con movimiento sincronizado con el habla, que podrá activarse o desactivarse en función a petición del usuario.



La disposición de estos elementos es flexible y se puede adaptar al diseño que proponga el cliente, ya sea de nueva creación o bien a partir de un interfaz existente para el caso que se requiere mantener el look&feel. A su vez, la disposición de los elementos se puede modificar a lo largo del tiempo en función de las necesidades del cliente.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”



El sistema de avatares incluye el desarrollo 3D de personajes virtuales que se adaptan a las conversaciones, utilizando no solamente inteligencia semántica, sino también Inteligencia Emocional.

PRESTACIONES DE AYUDA EN LA BUSQUEDA

En el interfaz de usuario es posible mostrar un extracto del contenido de la FAQ antes de hacer clic sobre la misma, para ayudar a identificar al usuario si el contenido de dicha FAQ va bien encaminada hacia su respuesta.

Depositos bancarios particulares – CatalunyaCaixa – Particulares
Depósito Renta Temporal Depósito Renta Temporal Depósito Renta Temporal
http://www.catalunyacaixa.com/Portal/es/Particulares/Producto_Generico%28Depositos%28particulares

Depósito Global – Particulares
 ...Garantía de **Depósitos**. Inversión mínima: accede a una inversión exclusiva a partir de 1.000 €. Inversión a corto plazo: 18 meses, con...
http://www.catalunyacaixa.com/Portal/es/Particulares/Comodin%28Deposito%28Premium?utm_campaign=DepositoPremium&utm_medium=Multilink&utm_source=Public

Depósito Premium CX – Particulares
 ...cupón del **depósito** sería del 32,30% (9,76% TAE). La rentabilidad del **depósito** puede ser del 0%. Abono al vencimiento, 12/4/2016. Oferta solo...
http://www.catalunyacaixa.com/Portal/es/Particulares/Comodin%28Deposito%28topfunds?utm_campaign=TopFunds&utm_medium=ProducteGeneric&utm_source=Public

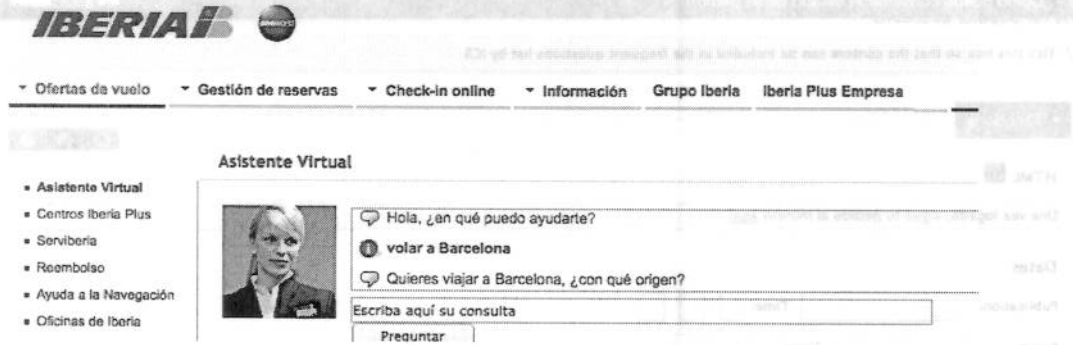


1 2 3 4 5 >>>

También existe la posibilidad de mostrar banners o iconos que apuntan al contenido de la FAQ.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0149
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”



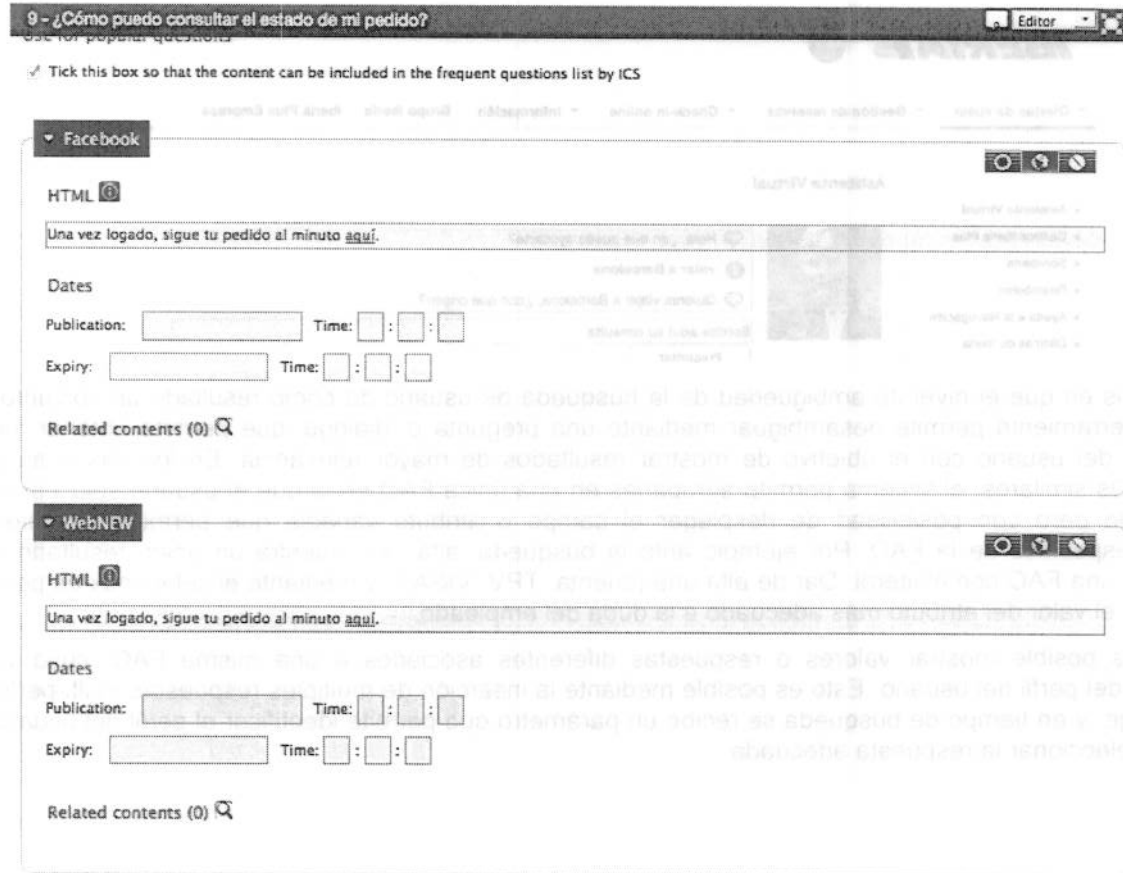
En los casos en que el nivel de ambigüedad de la búsqueda de usuario dé como resultado un conjunto de FAQs, la herramienta permite desambiguar mediante una pregunta o 'diálogo' que permita obtener datos adicionales del usuario con el objetivo de mostrar resultados de mayor relevancia. En los casos en que existan FAQs similares, el sistema permite agruparlas en una única FAQ en la que el usuario sólo visualiza un resultado pero con posibilidad de desplegar el campo o atributo variable que permitirá acceder al contenido específico de la FAQ. Por ejemplo ante la búsqueda 'alta', se muestra un único resultado que consiste en una FAQ con el literal "Dar de alta una (cuenta, TPV, VISA)", y mediante el select box es posible seleccionar el valor del atributo más adecuado a la duda del empleado.

También es posible mostrar valores o respuestas diferentes asociados a una misma FAQ, cuyo valor dependerá del perfil del usuario. Esto es posible mediante la inserción de múltiples respuestas multi-perfil en el Backstage, y en tiempo de búsqueda se recibe un parámetro que permite identificar el perfil del usuario, y por tanto seleccionar la respuesta adecuada.

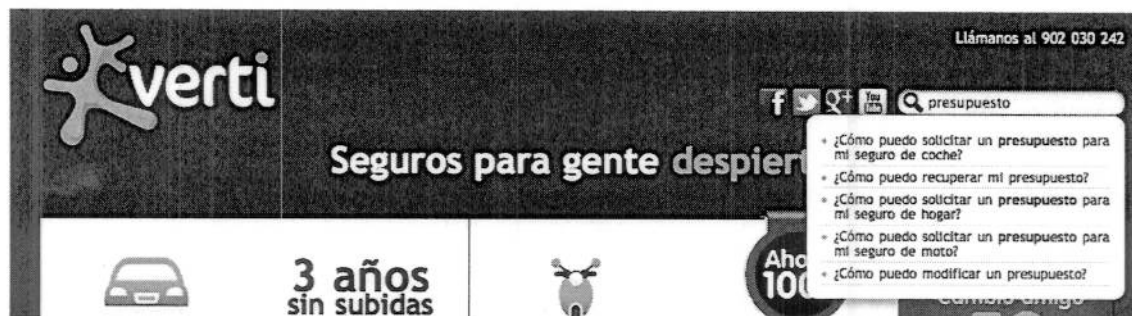


CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”



Autocompletado: el interfaz de usuario puede sugerir la búsqueda del usuario mientras este la escribe en la caja. Dichas sugerencias se pueden basar bien en los títulos de las FAQs existente, bien en la estadística y registros de búsquedas reales hechas por usuarios previamente.

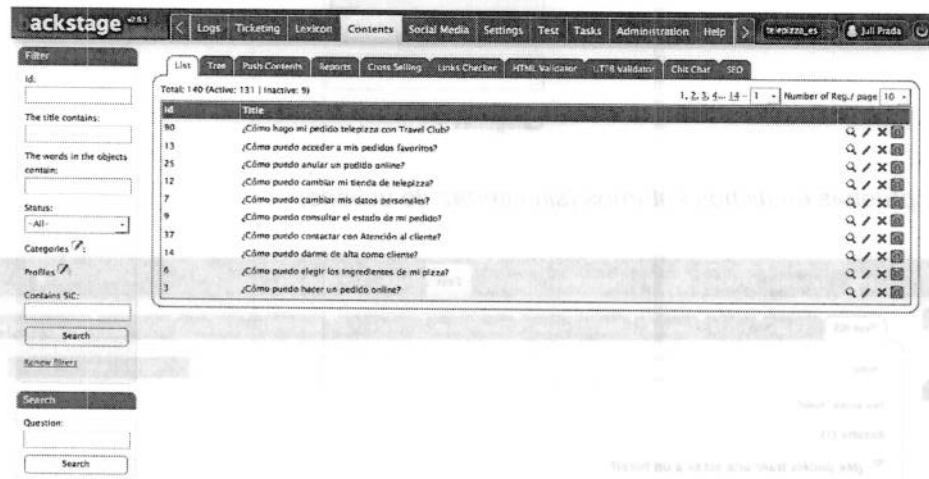


CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

AUTONOMÍA DE LOS GESTORES DE CONTENIDO

Mediante el Backstage, los gestores y editores de contenido pueden gestionar la FAQs para su modificación y publicación.



Dicho proceso no requiere de la intervención de un tercero (p.e. un lingüista computacional del proveedor o un administrador del sistema) para poder visualizarla, probarla y subirla a producción. Para ello, se proporcionan tantos entornos como sean necesarios (normalmente EDIT y LIVE)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”



Una zona de pruebas en dichos entornos (sin interfaz de usuario)



Una zona de debug lingüístico

2014-0143

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y
ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y
EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S**

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing tabs like 'Test ICS', 'Test iQA', 'Test ILF', 'Test Logs', 'Test iCS Developer', 'Test iCompare', 'Test iChat Chat', 'Mailbox Test', 'Test iChat', 'Twitter Test', and 'Spell Checker Test'. Below this, there are several sub-panels:

- TEST ILF**: Includes fields for 'user question:', 'environment:' (with an 'edit' button), 'ambiguity:' (set to 'false'), and 'syntagmatic expansion:' with checkboxes for 'Contraction' and 'Expansion', and a 'Max step back attempts:' field set to '3'.
- TEST ILF BY SIC**: Includes 'sic id:', 'environment:' (with an 'edit' button), and a 'TEST ILF' button.
- SentiStrength**: Includes 'words:', 'environment:' (with an 'edit' button), 'debug:' (set to 'false'), and a 'SentiStrength' button.
- ILF SPELL CHECKER**: Includes 'words:', 'language variety:', 'environment:' (with an 'edit' button), and a 'debug:' field.

Y una zona de gestión de JOBS a tareas que permiten el pase a producción, tanto programado, como espontaneo.

The screenshot shows the 'ackstage' application interface with a navigation bar (Logs, Ticketing, Lexicon, Contents, Social Media, Settings, Test, Tasks, Administration, Help) and a user profile (telepizza_es, Juli Prada). The main area displays a table of tasks:

Task	Status	Progress	Created by	Start date	Starting date	Periodical	End Date	Server	
Generate SEO	Finished	100%	Eduard Cros	16:09:10 18/03/2013	16:10:01 18/03/2013	No.	16:12:01 18/03/2013	eu-tasks02.inbenta.com	X []
Restart Project Edit	Finished	100%	Maribel	17:48:59 20/03/2013	17:49:02 20/03/2013	No.	17:53:02 20/03/2013	eu-tasks02.inbenta.com	X []
Sync&Restart Project Live	Finished	100%	Maribel	17:56:11 20/03/2013	17:57:02 20/03/2013	No.	17:58:02 20/03/2013	eu-tasks02.inbenta.com	X []
Generate SEO	Finished	100%	Ferran	10:00:00 14/04/2013	10:00:02 14/04/2013	Yes (7 days)	10:03:02 14/04/2013	eu-tasks01.inbenta.com	X []
Generate tickets logs	Finished	100%	Ferran	00:01:00 17/04/2013	00:03:11 17/04/2013	Yes (1 day)	00:04:02 17/04/2013	eu-tasks01.inbenta.com	X []
Generate reports	Finished	100%	Ferran	03:00:00 17/04/2013	03:44:02 17/04/2013	Yes (1 day)	03:47:01 17/04/2013	eu-tasks02.inbenta.com	X []
Generate tickets logs	Pending	0%	Ferran	00:01:00 18/04/2013		Yes (1 day)			[] []
Generate reports	Pending	0%	Ferran	03:00:00 18/04/2013		Yes (1 day)			[] []
Generate SEO	Pending	0%	Ferran	10:00:00 21/04/2013		Yes (7 days)			[] []

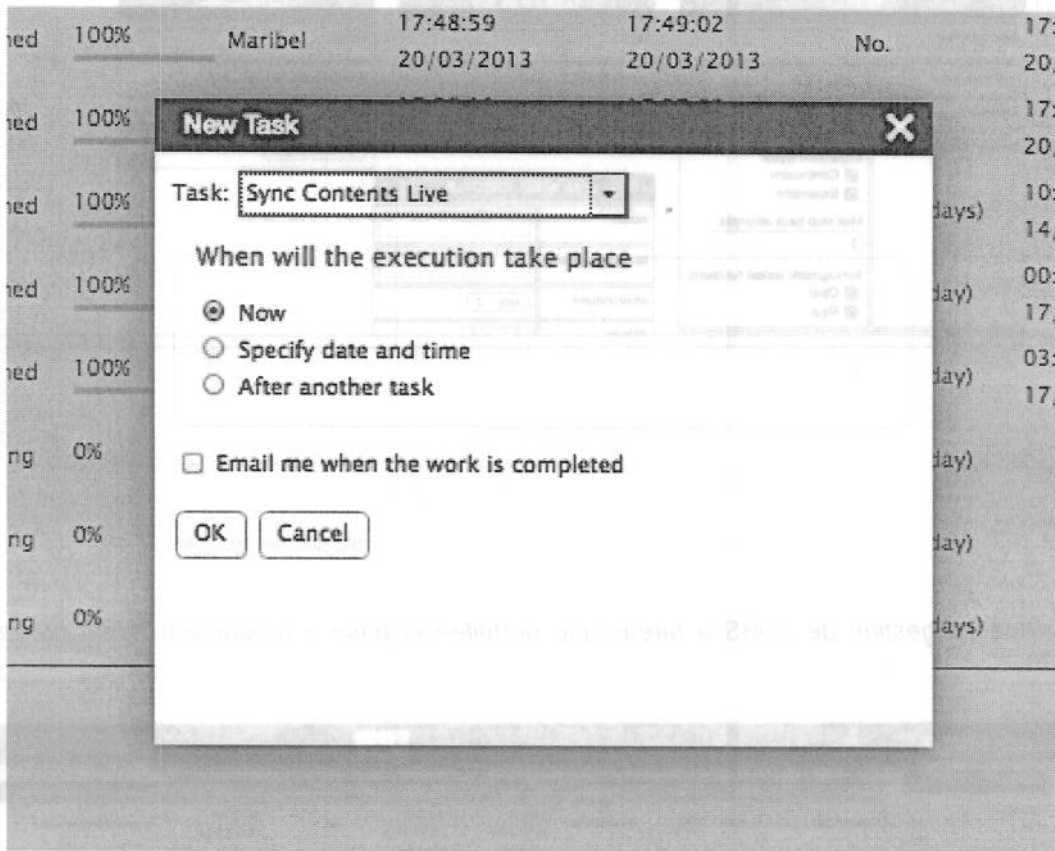
Buttons at the bottom: Refresh, Delete completed tasks

Una característica que hace del Backstage una herramienta única es la posibilidad de activar nuevas FAQs y matchings urgentes mediante una tarea especial denomina SYNC_CONTENTS_LIVE que en cuestión de

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0149
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

minutos incorpora la nueva FAQ en el sistema para permitir amortiguar de manera rápida momentos críticos de alta recurrencia de búsquedas de usuarios sobre contenidos o problemas recientes o inesperados.



PARAMETRIZACIÓN DEL MOTOR SEMÁNTICO

El Backstage permite un alto grado de parametrización del motor semántico, indexaciones y alarmas entre otros. El nivel de parametrización es tan extenso que requiere de un volumen de explicación y detalle que podría hacer demasiado extensa la presente oferta. A continuación ilustramos parte de dicha parametrización mostrando atributos configurables de un proyecto ejemplo, y de cómo es posible hacerlo desde el Backstage de una forma sencilla.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

Title	Visible	Use Spell Checker	Box Type	Linguistic Use	Linguistic setting type	Ref	Use for frequency	Negative weight factor	Autocompleter	Expansion							
										Noun Verb	Syn 2	Syn 1	Syn 0	Part Verb	Loc	And	Conv
Title	<input checked="" type="checkbox"/>		Line	Score	phrase	1	<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
HTML	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Text	Non indexable	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
alternativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Line	Score	phrase	0,98	<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
alt key	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Line	Score	phrase	0,99	<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
combo exp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Combo	Score	combo-C	0,8	<input type="checkbox"/>	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
combo no exp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Combo	Score	combo-C	0,85	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
combo key	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Combo	Score	combo-C	0,9	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
single exp	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Single	Score	single-C	0,8	<input type="checkbox"/>	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
single no exp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Single	Score	single-C	0,85	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
single key	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Single	Score	single-C	0,9	<input type="checkbox"/>	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
freertext	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Text	Score	free text	0,4	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PUBLICACIÓN ONLINE

Tal y como se detalla en el apartado 4.7, existe la posibilidad de publicar contenido en riguroso online y hacerlo accesible a los usuarios en cuestión de minutos. Dicho proceso de publicación no se limita únicamente a la publicación de FAQs, sino que también es posible en Push Contents (contenidos forzados), temas del día o banners de campañas.

#	Title	
1	¿Cómo puedo gestionar mis seguros?	X
2	¿Cómo puedo pagar el seguro?	X
3	¿Qué seguros puedo contratar en Verti Seguros?	X
4	¿Cómo puedo obtener un duplicado de mi recibo?	X
5	¿A partir de qué edad asegura Verti a los conductores de motocicletas?	X

Drag Push Contents to change the order and click the button "Save in this order" to save. Save in that order

Id	Title	
Tu Oficina en Internet	Tu oficina en Internet	🔍 / 🗑
Quien tiene un amigo tiene un tesoro	Quien tiene un amigo tiene un tesoro	🔍 / 🗑
Póliza 100€ hogar o moto	Póliza 100€ hogar o moto	🔍 / 🗑
Por cada amigo que recomiendes 50€ para ti + 50€ para él	Plan Amigos	🔍 / ✕

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

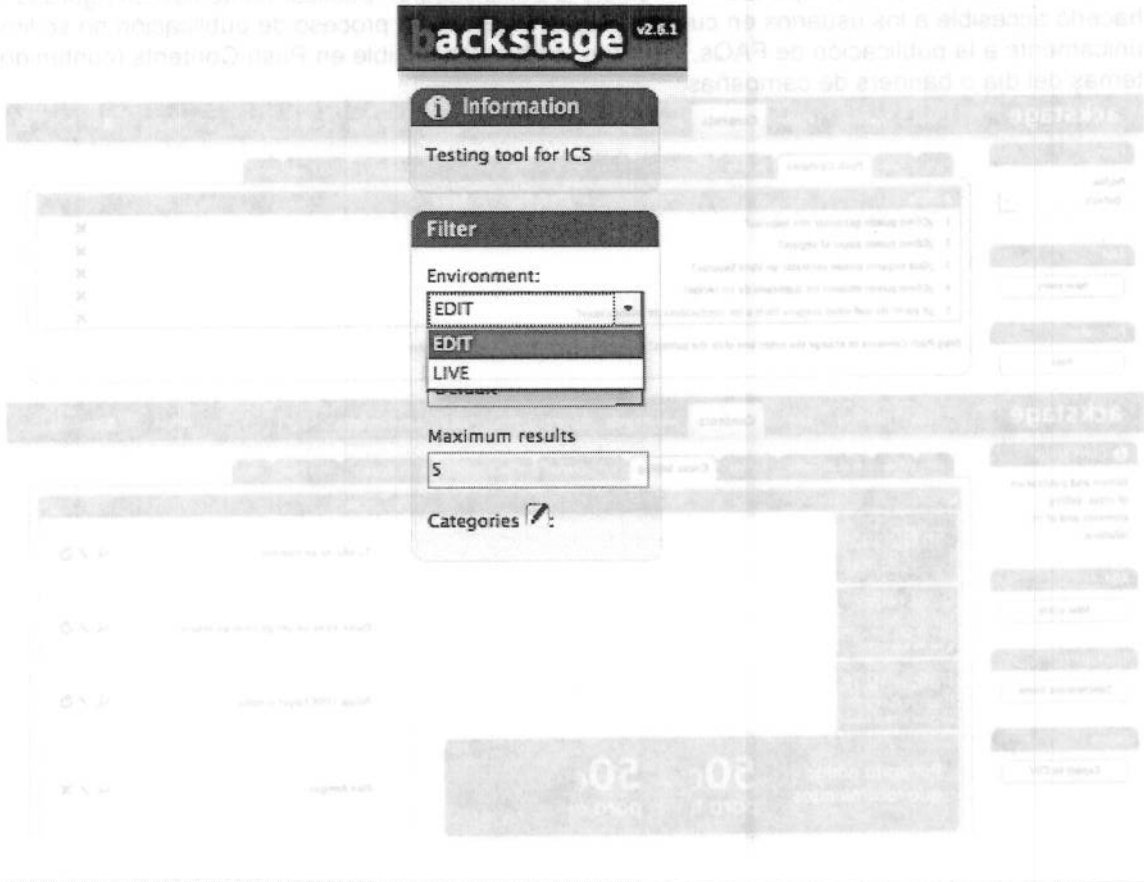
“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

MATCHING AUTOMÁTICO

El Matching Lingüístico en la solución de Inbenta es configurable y está automatizado de manera que cuando se insertan nuevos contenidos o FAQs, este no requiere de un entrenamiento específico o de retoques constantes (p.e. caseframes en otras soluciones). Una vez está calibrado (al inicio del proyecto) rara vez se requiere de calibraciones adicionales. Ello permite la inserción de contenidos y FAQs centrándose únicamente en el texto del mismo, sin requerir conocimientos lingüísticos computacionales, ya que es la propia máquina la que realiza esas tareas de forma automática. Existe la posibilidad de centrarse en los títulos, en los contenidos o en ambos asignando pesos.

ENTORNO PRE-PRODUCCIÓN

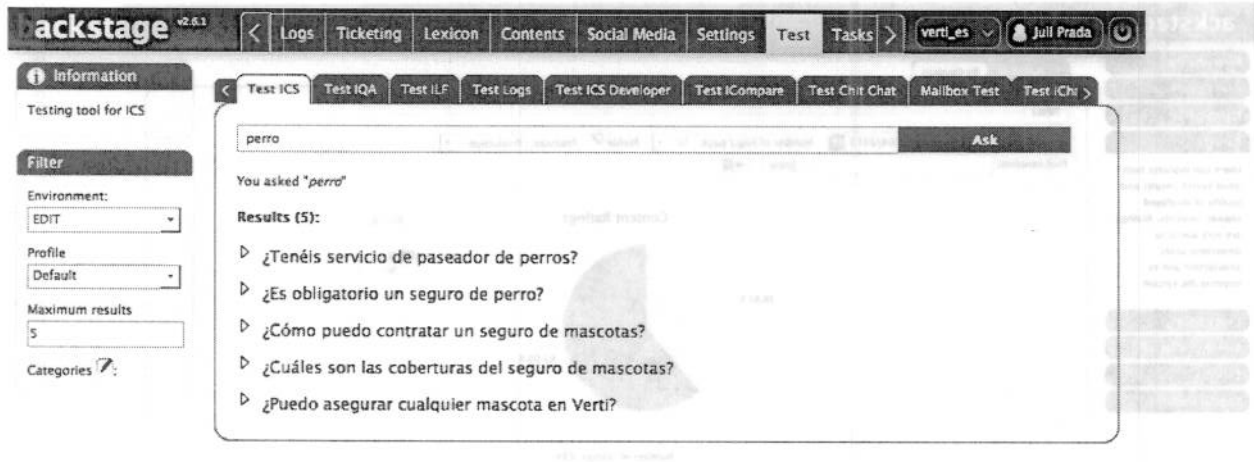
Tal y como se menciona previamente en el punto 4.7, se proporcionan tantos entornos como sean necesarios (normalmente EDIT y LIVE) una zona de pruebas en dichos entornos (sin interfaz de usuario) que permite visualizar cambios antes de la entrada en producción de la publicación de contenidos.



2014-0143

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y
ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y
EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“X”IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”



CONTEXTUALIZACIÓN

La estructura de categorización de FAQs y contenidos permite en tiempo de interfaz de usuario el mostrar unos contenidos u otros, esto, estrechar la vista de contenidos en función del origen desde el que se realiza la consulta.

VALORACIONES

La solución de Inbenta dispone de mecanismos para la valoración del servicio por parte del usuario. Es posible obtener valoraciones tanto de los matchings obtenidos, como de las respuestas/contenidos de forma individual.

Dichas valoraciones pueden ser booleanas mediante radio button al estilo “Te ha sido útil? SI/NO” o bien numéricas de 1 a 5, o bien por grados “Muy buena, Buena, Mala, Muy mala”

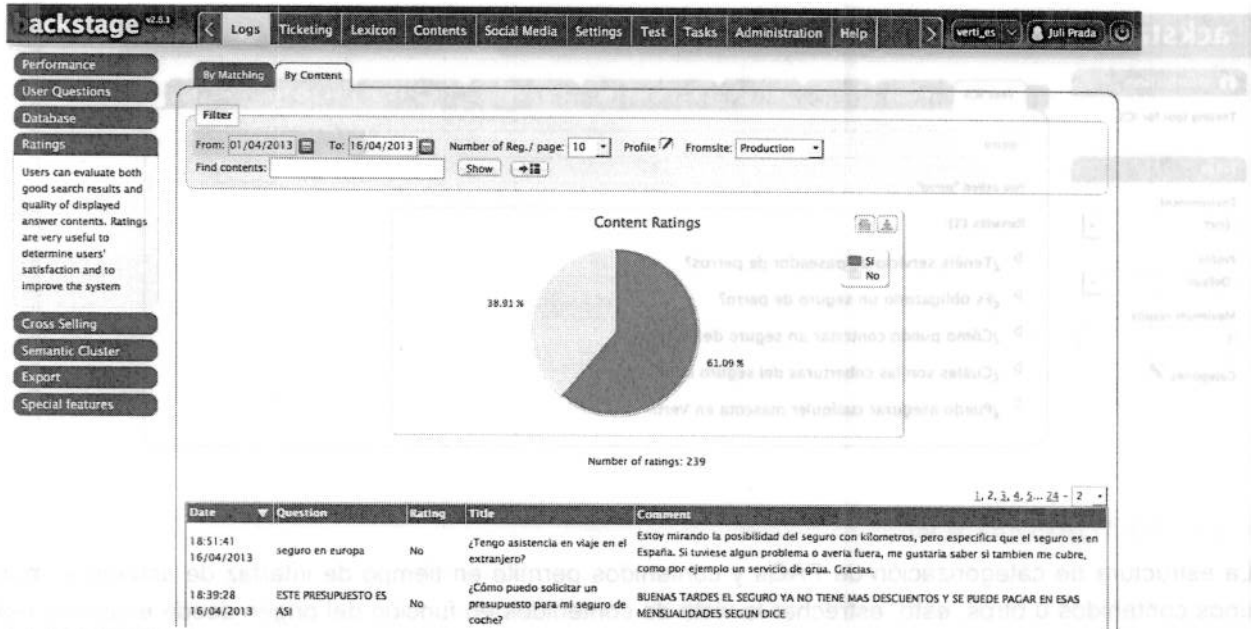
También permite la obtención de comentarios y textos libres, tanto para valoraciones positivas como negativas.

Dicha información queda siempre recogida y accesible en el Backstage, y constituye un punto muy importante de mejora del proyecto.

2014-0143

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”



REPORTING

Inbenta ofrece un completo paquete de informes y reporting de actividad alrededor del sistema de Ayuda y Búsqueda Semántica. Dada la extensa variedad de informes accesible a través del Backstage, nos centraremos en aquellos que son objeto de los requerimientos del cliente. Adicionalmente al detalle de estos informes requeridos, existe la posibilidad de creación de nuevos informes y cuadros de mando específicos para un cliente, y la particularización de los mismos.

Seguimiento para análisis de consultas realizadas por periodos, de una FAQ en concreto. Este seguimiento es abordable desde varios informes, de los que destacamos el informe de Content Ranking y Content Use que permiten acceder directamente a dicha información:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0149
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y
ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y
EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

ackstage v2.6.3

Logs Ticketing Lexicon Contents Social Media Settings Test Tasks Administration Help telepizza_es Juli Prada

Performance
User Questions
Database
Ratings
Cross Selling
Semantic Cluster
Ticketing
Export
Special features

Summary Category Tree Category ranking Contents ranking Contents use

Filter
From: 01/04/2013 To: 16/04/2013 Number of Reg./ page: 10 Profile Fromsite: Production Category: All
Find contents: Show

Categorías	Title of the content	Number of clicks on Push Contents	Number of clicks on TOP contents	Number of click on related contents	Number of clicks by navigation	Number of clicks by matching	TOTAL number of clicks
Pedido online	¿Qué promociones tenéis activas?	0	410	0	0	226	636
Otros	Precios telepizza	0	310	0	0	70	380
Otros	Localizador de tiendas: ¿Todas las tiendas dan servicio por internet?	0	216	0	0	114	330
Otros	¿Cuál es el teléfono de mi tienda Telepizza?	0	168	0	0	95	263
Pedido online	¿Cómo puedo pagar una pizza en telepizza.es?	0	86	0	0	26	112
Usuario telepizza.es	¿Qué debo hacer si olvidé mi contraseña?	0	89	0	0	16	105
Pedido online	¿Cuánto debo elegir la oferta que quiero aplicar a mi pedido?	0	80	0	0	2	82

ackstage v2.6.3

Logs Ticketing Lexicon Contents Social Media Settings Test Tasks Administration Help telepizza_es Juli Prada

Performance
User Questions
Database
Ratings
Cross Selling
Semantic Cluster
Ticketing
Export
Special features

Summary Category Tree Category ranking Contents ranking Contents use

Filter
From: 01/04/2013 To: 16/04/2013 Profile Fromsite: Production Show

Contents never viewed 75 (Active: 66 / Inactive: 9)

Contents viewed once 11 (Active: 11 / Inactive: 0)

Contents viewed twice Click to view the titles of the contents (ve: 0)

Contents viewed 3 times 4 (Active: 4 / Inactive: 0)

Contents viewed 4 or more times 40 (Active: 40 / Inactive: 0)

To: 16/04/2013 Profile Fromsite: Production Show

Contenta viewed once (11)

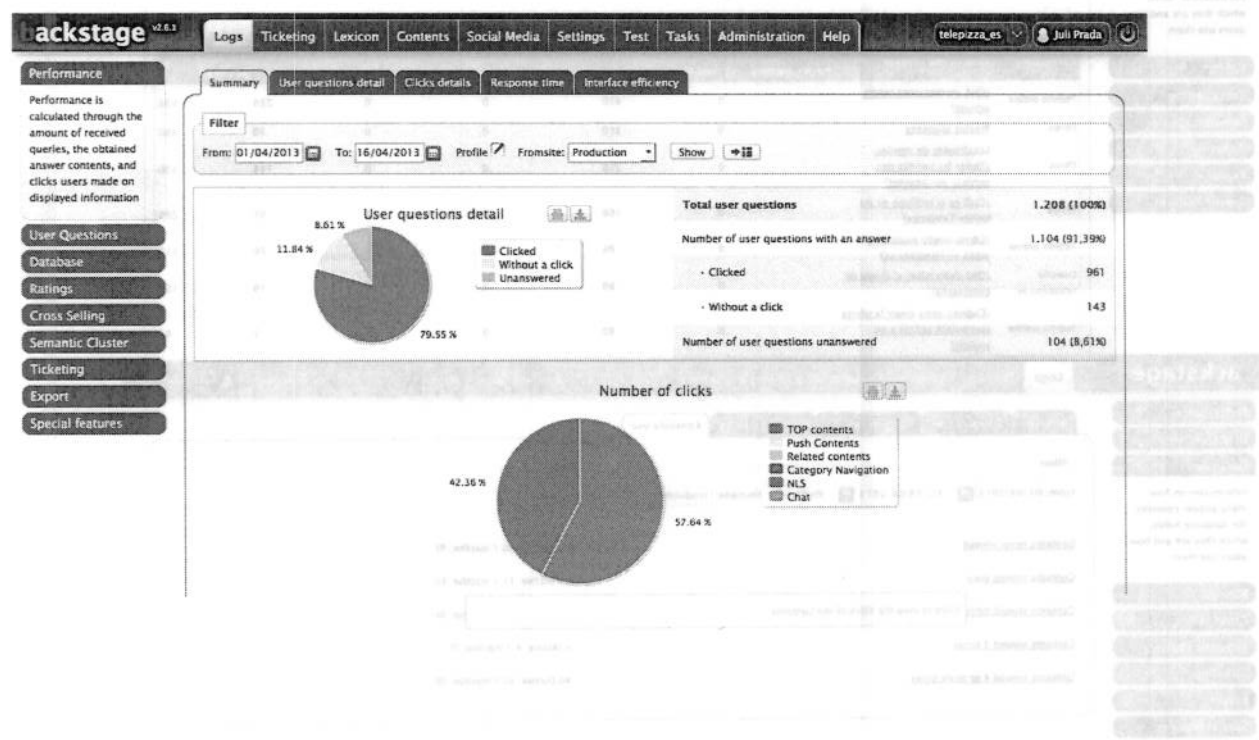
Answers

- ¿Cómo puedo contactar con Atención al cliente?
- ¿Cómo puedo montar mi propia franquicia?
- ¿Las tiendas abren los días festivos?
- ¿Por qué no sale una oferta que debería poder usar?
- ¿Qué son los Martes Locos?
- Información Nutricional
- Pizza Especial Cebolla
- Pizza Formaggio
- Pizza Mediterránea
- Pizza Tejana Extra Cebolla

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

Datos y evolución de preguntas realizadas al sistema, y clics. Este informe está representado en el Summary de Logs que mostramos a continuación y permite obtener de una manera sencilla y directa el rendimiento del sistema:

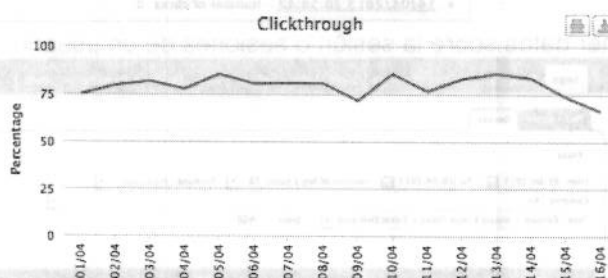
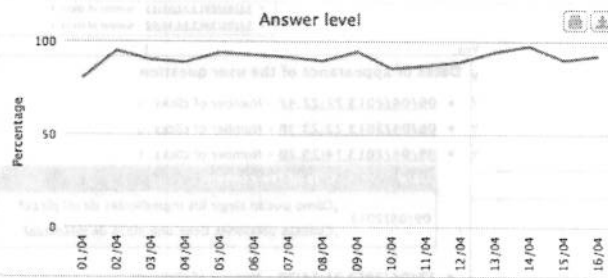
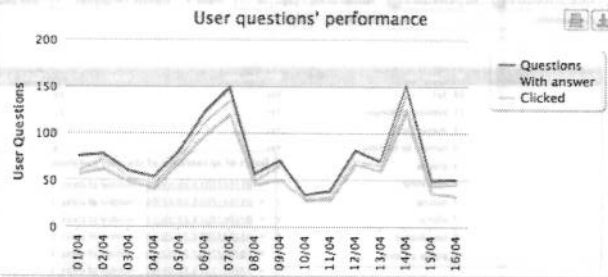


2014-0140

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y
ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y
EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

Questions	TOP contents	Push Contents	Related contents	Category Navigation	Matching		Total
					NLS	Chat	
Number of clicks	1,418	0	0	0	1,042	0	2,460



Agrupación de las base de datos. La plataforma de Inbenta es lenguaje dependiente, con lo que para un proyecto multidioma se requiere de la creación de tantos proyectos como idiomas dispone el Asistente. Por tanto, se almacenan estadísticas por separado. No obstante, existe la posibilidad de crear un metaproyecto que abarca todos los subproyectos permitiendo pues poder hacer análisis conjunta y una visión global de aquellos datos más representativos respecto al rendimiento del sistema.

En las diferentes vistas de los informes siempre está presente la posibilidad de obtener los datos y la información acotada o seleccionable según el perfil, y en algunos de ellos, por categoría u otros parámetros. Otro informe realmente útil es la recopilación de preguntas de usuario así como el drill-down de respuestas mostradas y dónde se hizo clic.

2014-0143

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

ackstage v2.1 | Logs | Ticketing | Lexicon | Contents | Social Media | Settings | Test | Tasks | Administration | Help | telepizza_es | Juli Prada

Performance | **User Questions** | **Database** | **Ratings** | **Cross Selling** | **Semantic Cluster** | **Ticketing** | **Export** | **Special features**

Summary | Find User questions | Type | User questions per hour | User questions now | Autocompleter | Automatically deleted

Filter
From: 01/04/2013 To: 16/04/2013 Number of Reg. / page: 10 Profile: [x] Fromsite: Production With answer: Any
Find contents: [input] Show [18]

Appearances	Question	With answer	Clicks	Clicks / Appearances
24	3x1	Yes	24	1.0
21	benefitos domingos	Yes	21	1.0
13	martes locos	Yes	0	0.0
9	numero de telefono	Yes	0	0.0
8	precios	Yes	0	0.0
7	base roller	Yes	0	0.0
7	horario	Yes	0	0.0
7	ofertas	Yes	0	0.0
6	cumpleaños	Yes	0	0.0
6	pizzas a 1 euro	Yes	0	0.0

Dates of appearance of the user question

- 01/04/2013 20:53:04 - Number of clicks: 1
- 05/04/2013 20:27:09 - Number of clicks: 1
- 07/04/2013 22:10:52 - Number of clicks: 1
- 09/04/2013 22:29:34 - Number of clicks: 1
- 10/04/2013 20:32:50 - Number of clicks: 1
- 12/04/2013 17:05:46 - Number of clicks: 1
- 12/04/2013 22:31:38 - Number of clicks: 1
- 13/04/2013 21:56:35 - Number of clicks: 1
- 14/04/2013 14:14:02 - Number of clicks: 1

Dates of appearance of the user question

- 06/04/2013 22:22:47 - Number of clicks: 0
- 06/04/2013 22:23:38 - Number of clicks: 0
- 09/04/2013 14:29:20 - Number of clicks: 1

Date	Title of the content	External	Clicks
09/04/2013	¿Cómo puedo elegir los ingredientes de mi pizza?	No.	1
	¿Cuántas porciones tiene una pizza de telepizza?	No.	0

- 12/04/2013 21:14:20 - Number of clicks: 0
- 14/04/2013 20:58:42 - Number of clicks: 0

También es posible obtener datos sobre la sesión o sesiones de un usuario.

ackstage v2.1 | Logs | Ticketing | Lexicon | Contents | Social Media | Settings | Test | Tasks | Administration | Help | groupon_en | Juli Prada

Performance | **User Questions** | **Database** | **Ratings** | **Cross Selling** | **Semantic Cluster** | **Export** | **Sessions**

Performance | Details

Filter
From: 01/04/2013 To: 16/04/2013 Number of Reg. / page: 10 Fromsite: Production
Category: All
Type: Contact + Instant E-mail Clicks + Ticket Deflected Show [12]

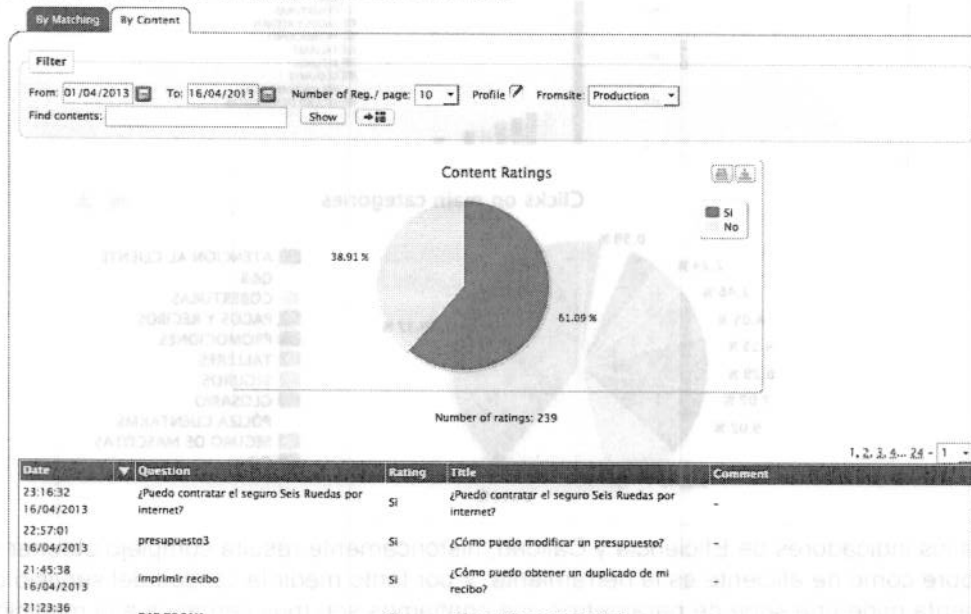
Session id	Date	Duration	Type	Result	User Information	User Questions	Clicks
q8v6k7rh04t0m0 8nra0kmpdk1	00:00:32 01/04/2013	45s	Contact	Ticket Deflected	Debbie Karina DebbieKarina@ady show.us.nz	my order my order	It's been longer than 2 weeks and I haven't received my item
28mh1pe3mu0cy 3rdqk2ygm37	00:01:17 01/04/2013	1m 14s	Contact	Ticket Deflected	Hilary L hylanget1@gmail.com	please return the money that I was charged for purchase of this deal	How do I track my Groupon Goods shipment? Can I get a refund?
708c8489e909h 3c8hp3j5p24	00:01:29 01/04/2013	16m 56s	Contact	Ticket Deflected		(PUSH)	Can I still buy the Starbucks deal? The discount I received didn't

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

Date	Action / Data	User Input	User Question	Clicks	Rating
00:00:32 01/04/2013	User Information	<ul style="list-style-type: none"> Debbie Karena Debbiekarena@yahoo.co.nz 	-	-	-
00:00:32 01/04/2013	Ticket Options	<ul style="list-style-type: none"> ticket_category: My Order ticket_category_dropdown_value: my_order 	-	-	-
00:01:03 01/04/2013	Instant E-mail Clicks	{{Dropdown Values}}	my order	It's been longer than 2 ½ weeks and I haven't received my item	Not rated

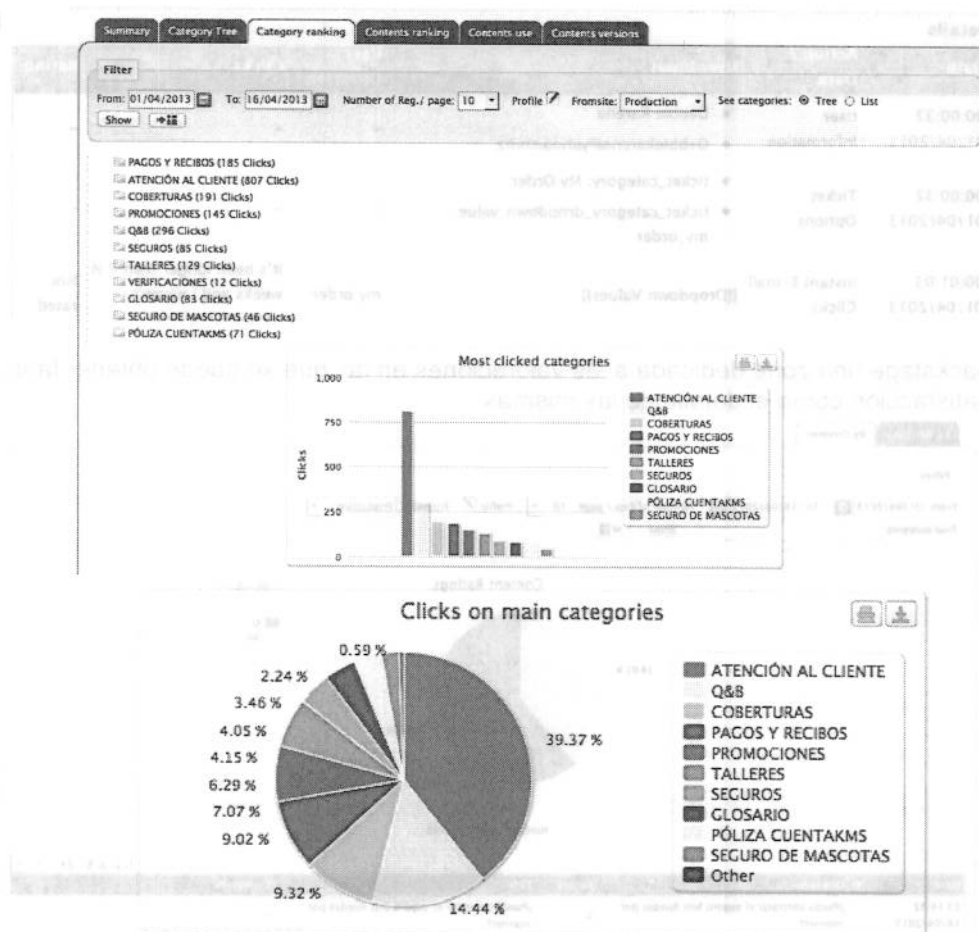
Existe en el backstage una zona dedicada a las valoraciones en las que se puede obtener tanto el informe genérico de satisfacción como el detalle de las mismas.



En la sección dedicada a Rankings, es posible obtener estos por Categoría.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

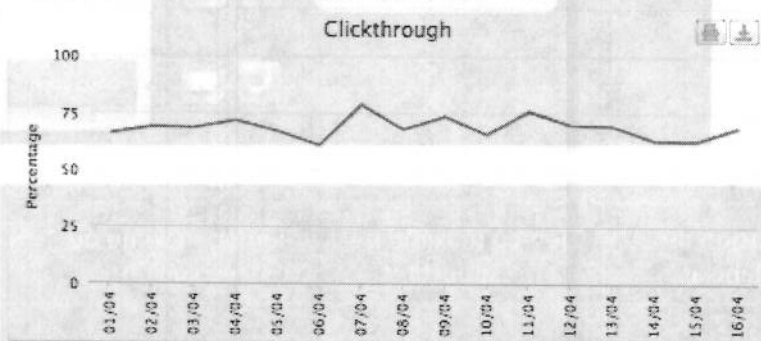
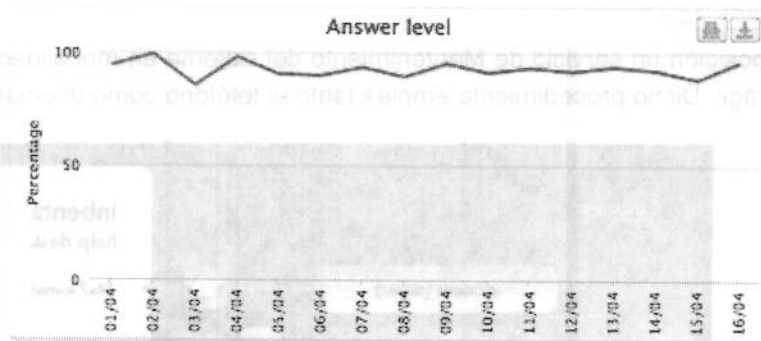
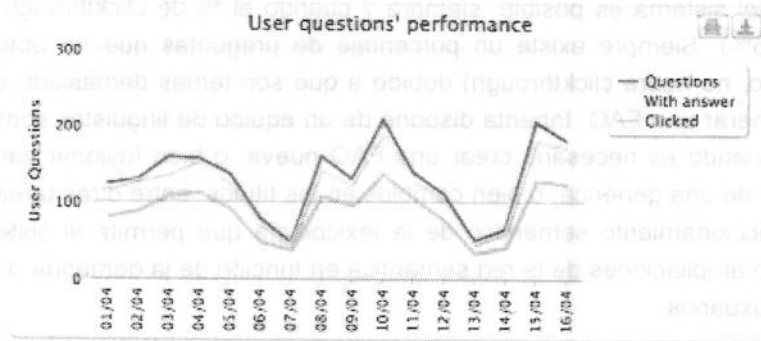


Respecto a los indicadores de Eficiencia y Calidad, históricamente resulta complejo obtener datos objetivos y precisos sobre como de eficiente es la herramienta, y por tanto medir la calidad del servicio que ofrece la misma. Inbenta mide una serie de parámetros que confiamos son muy cercanos a la medición de la eficiencia real del sistema. El parámetro fundamental es el clickthrough, esto es, preguntas de usuario que han obtenido respuesta/s, y que han sido clickeadas por el usuario. Adicionalmente, medimos en gráficas independientes el nivel de respuesta de la herramienta y el rendimiento (en el que se cruzan los dos valores previos: clickthrough y nivel de respuesta). Todo ello debe darnos una medida bastante objetiva de la eficiencia del sistema.

2014-0143

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y
ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y
EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S**

"IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX"



La calidad del sistema dependerá de la eficiencia, y adicionalmente pueden consultarse las valoraciones para completar el análisis. La medida de eficiencia y calidad entendemos que debe cruzarse con las medidas y volúmenes de lo que esté sucediendo en los canales a los cuales escala el sistema, por ejemplo el chat o el clic to call. Si un aumento de uso del Asistente y un clickthrough alto están acompañados de un descenso de llamadas, el análisis indica una buena eficiencia y calidad en el sistema. Esta comparativa también debe realizarse a lo largo del tiempo, con lo que será posible obtener una tendencia en dicho análisis.

2014-0143

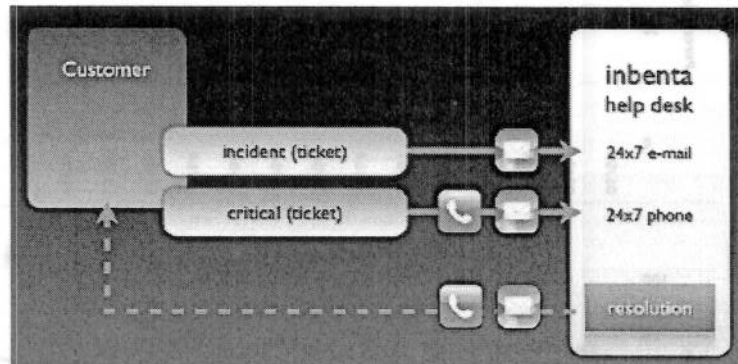
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S**

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

El estancamiento del sistema es posible, siempre y cuando el % de clickthrough sea suficientemente alto (por ejemplo un 85%). Siempre existe un porcentaje de preguntas que no obtendrán respuesta o mala respuesta (por tanto, no habrá clickthrough) debido a que son temas demasiado específicos, tanto, que no merece la pena generar una FAQ. Inbenta dispone de un equipo de lingüistas computacionales que permite ayudar a calibrar cuando es necesario crear una FAQ nueva, o bien fusionar varias FAQs en una, o bien crear varias a partir de una genérica, o bien cambios en los títulos, entre otras tareas. También se incluye en su función el perfeccionamiento semántico de la lexicología que permite al sistema aprender y entender nuevos conceptos o ampliaciones de la red semántica en función de la demanda o de la aparición de nuevas inquietudes en los usuarios.

MANTENIMIENTO 24X7

Inbenta pone a disposición un servicio de Mantenimiento del sistema en modalidad 24x7, con un sistema de escalado sencillo y ágil. Dicho procedimiento emplea tanto el teléfono como el email.



Resolución de incidencias	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución	% de cumplimiento mínimo
Incidencias críticas	1 hora	4 horas	95%
Incidencias normales	8 horas	48 horas	95%

EFICACIA >80%

Inbenta asegura una eficacia en el sistema de >80%, esto es, ofrecer respuestas en el >80% de las consultas que realizan los usuarios. No obstante, tal y como se detalla en el apartado previo sobre

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2014-0143
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y EMPRESAS INTELIGENTES S.A.S

“IMPLEMENTACIÓN DE UNA ASISTENTE VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DEL ICETEX”

“Indicadores de eficiencia y calidad”, existe una medida más relevante para la medición del rendimiento del sistema que consiste en el Clickthrough.

TTS y ASR

La solución de Inbenta se puede integrar con sistemas de reconocimiento de voz ASR para transcripción de locuciones a texto, y con sistemas de transcripción de texto a voz (TTS). Ya disponemos de experiencia en dicho tipo de integraciones con aplicaciones de terceros como Nuance, Loquendo, Ivona, Google, iSpeech entre otros.

SMARTPHONES Y TABLETS

Los interfaces de usuario de los Asistentes de Inbenta son multiplataforma y pueden funcionar en smartphones y tablets, adaptándose a las características específicas de dichos dispositivos.