Servicio Público de Empleo	**FORMATO No.1** **ANEXO TÉCNICO**

ANEXO TÉCNICO

Ciudad y fecha (dd/mm/yyyy)

Señores
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO
Ciudad

REFERENCIA: PROCESO DE INVITACIÓN CERRADA – SUBASTA INVERSA No. _____

OBJETO: _____

IDENTIFICACIÓN DE PROPONENTE	
Nombre o razón social	
Número de identificación	
Nombres y Apellidos del Represente Legal	
Número(s) de teléfono de contacto	
Correo Electrónico de contacto	

:: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES ::

SECCIÓN 1 DE 8 – Solución a implementar y generalidades

ITEM	OBSERVACIÓN	OFRECIDO (SI / NO)	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
Funcionamiento a partir del número único de teléfono de contacto de la Entidad	La solución a implementar debe funcionar con el número único de la entidad que es el 601 7460999 Proveedor actual Claro. Troncal SIP de once (11) canales provistas actualmente por el Proveedor Claro.		*<Indicar:* *- **Nombre de la solución** a implementar* *- **Nombre del Documento** entregado por el proponente donde se pueda evidenciar la solución a implementar **o URL de consulta** relacionada con la solución a implementar* *>*
Controlador Borde de Sesión (SBC - Session Border Controller)	La solución a implementar debe considerar el mecanismo de Seguridad SBC		*<Indicar:* *- **Nombre del Documento** entregado por el proponente donde se pueda evidenciar este requerimiento no funcional de seguridad informática **o URL de consulta** relacionada con la solución a implementar* *>*
Códigos de autorización para la realización de llamadas	N/A		*<Indicar:*

			- ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Marcación abreviada	N/A		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Perfiles para realización de llamadas	Local (Bogotá D.C.), Nacional, Celular y/o Internacional		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >

Licenciamiento	La solución por implementar deberá tener soporte de fábrica, por tanto, el proponente deberá adjuntar certificado de *partner* autorizado del fabricante.		***Anexar certificación por parte del fabricante*** *donde se especifique que el proponente es partner autorizado de la solución ofrecida.*
Elementos de embalaje	La entidad no realizará la custodia de cualquier elemento utilizado por el Proveedor para el embalaje de sus dispositivos (p.e. cajas), por tanto, estos deberán ser retirados por el proveedor una vez instalados los equipos.		*N/A*

SECCIÓN 2 DE 8 - Interactive Voice Response (Respuesta de Voz Interactiva) o IVR

ITEM	OBSERVACIÓN	OFRECIDO (SI / NO)	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
Software como Servicio (SaaS)	Esta característica debe ser provista en modalidad SaaS		*N/A*
Central Telefónica Administrada por el Proveedor	El 100% de la Central Telefónica debe ser administrada por el Proveedor		*N/A*
Etiquetado de todos los equipos físicos proporcionados por el proveedor, indicando como mínimo: nombre del proveedor, número de contrato	Los equipos físicos a utilizar deben ser debidamente etiquetados por el proveedor.		*N/A*
Configuración de IVR con opciones de marcado.	N/A		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* *>*
Colas de llamadas y asociación de extensiones a	N/A		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad*

las respectivas colas de llamadas.			- ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Solicitud de Información	El sistema, **dependiendo de la opción marcada en el IVR**, debe solicitarle al usuario que está realizando la llamada el tipo de documento y número de documento. Esta información debe poderse consultar y descargar posteriormente a través del módulo de reportes.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Encuesta de satisfacción	Al finalizar una llamada telefónica, **dependiendo de la opción marcada en el IVR**, automáticamente se debe presentar una encuesta de satisfacción al usuario que inicio la llamada, encuesta que debe permitir personalizarse en las preguntas respectivas y opciones de respuesta. El resultado de las respuestas de la encuesta de satisfacción debe poderse consultar y descargar posteriormente a través del módulo de reportes. Si el usuario no responde la encuesta de satisfacción también debe quedar registrado este evento.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Horario de atención	El servicio de atención de llamadas telefónicas debe estar disponible en horario laboral, horario que debe permitir ser parametrizable,		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad*

	de tal manera que, si un usuario intenta contactarse a través de este medio fuera del horario laboral, se debe reproducir un mensaje personalizado de voz indicando esta novedad.		- ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >

SECCIÓN 3 DE 7 – Servicios de grabación

ITEM	OBSERVACIÓN	OFRECIDO (SI / NO)	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
Software como Servicio (SaaS)	Esta característica debe ser provista en modalidad SaaS.		*N/A*
Grabación	Dos (2) extensiones.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Retención	El proveedor deberá garantizar que la Entidad podrá consultar cualquier grabación durante la vigencia del contrato.		*N/A*
Entrega de Históricos	El proveedor deberá hacer entrega de las grabaciones que sean solicitadas por la entidad.		*N/A*
Formatos de nombre para identificación de archivo	El proveedor debe garantizar que los archivos sean identificables por criterios		*N/A*

	como fecha y número de teléfono de origen de llamada u otro que determine la entidad.		

SECCIÓN 4 DE 7 – Agente chat vía web

ITEM	OBSERVACIÓN	OFRECIDO (SI / NO)	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
Software como Servicio (SaaS)	Esta característica debe ser provista en modalidad SaaS		*N/A*
Funcionamiento en ambiente Web a través de una interfaz de Usuario (UI)	N/A		*N/A*
Agentes y Supervisores	Cuatro (4) agentes y un (1) supervisores		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* *>*
Permitir embeberse a través de código HTML en un portal Web	N/A		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* *>*
Inicio de sesión.	Antes de pasar al agente, se debe solicitar como mínimo: nombres y apellidos		*<Indicar:*

	completos, correo electrónico y número de documento de identificación. Esta información debe poderse consultar y descargar posteriormente a través del módulo de reportes		- ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Fin de sesión	Al finalizar una sesión de chat, todo el contenido de interacción de mensajes (incluyendo la fecha y hora de cada mensaje) entre el agente y el usuario que fue atendido, debe ser enviado automáticamente al correo electrónico que el usuario indicó al iniciar la sesión de chat y una copia al correo electrónico atencionalciudadano@serviciodempleo.gov.co		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Encuesta de satisfacción	Al finalizar la sesión de chat, automáticamente se debe redirigir a una encuesta de satisfacción al usuario que inició el chat, la URL de esta encuesta será proporcionada por la entidad.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >

Horario de atención	El servicio de chat únicamente debe estar disponible en horario laboral, horario que debe permitir ser parametrizable, de tal manera que, si un usuario intenta contactarse a través del chat fuera del horario laboral, no se despliegue el chat o en su defecto se genere un mensaje indicando los horarios de atención de este servicio.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* *>*
Mensaje de bienvenida	El sistema debe permitir personalizar un mensaje de bienvenida Institucional, el cual debe presentarse automáticamente a un usuario que inicie la sesión.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* *>*
Plantillas	El sistema debe contener un repositorio de plantillas de mensajes de texto, el cual debe estar disponible durante las sesiones de chat para dar respuestas a los usuarios.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* *>*

Categorización	El sistema debe permitir categorizar el chat que fue atendido. Las categorías deben ser parametrizables y serán provistas por la entidad.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* *>*
Cierre automático de sesión	El sistema debe permitir cerrar automáticamente una sesión de chat, de tal forma, que si un usuario, pasado cierto tiempo, no ha dado respuesta a un mensaje previo de un agente que lo está atendiendo (inactividad), el chat debe ser cerrado automáticamente. Este cierre de sesión automático debe venir acompañado de un mensaje el cual debe permitirse personalizar por parte de la Unidad del SPE, así mismo, el tiempo de inactividad debe permitirse personalizar.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* *>*
Consulta y reporte de información	El módulo de reportes del chat debe permitir consultar y descargar la siguiente información: - Nombres y apellidos completos del usuario que inició el chat - Número de documento de identificación del usuario que inició el chat - Correo electrónico del usuario que inició el chat - Agente que atendió el chat - Fecha y Hora de inicio del chat - Fecha y Hora de finalización del chat - Total de minutos de la sesión de chat - Evento final de la sesión de chat: completado, abandonado, cerrado automáticamente por inactividad, etc.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* *>*

	- Categoría del chat		

SECCIÓN 5 DE 7 – Teléfonos Físicos

ITEM	OBSERVACIÓN	OFRECIDO (SI / NO)	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
Cantidad	Siete (7) teléfonos físicos		*<Indicar:* - ***Marca*** - ***Referencia*** *>*
Estado	Se permitirá que los elementos suministrados sean nuevos o en su defecto que no sean nuevos, es decir, equipos ligeramente usados, en perfectas condiciones tanto técnicas como estéticas y de funcionamiento, no deben ser re-manufacturados o reconstruidos.		*<Indicar:* - ***Nuevos*** *o* - ***Equipos ligeramente usados, en perfectas condiciones tanto técnicas como estéticas y de funcionamiento*** *>*
Certificación fin de vida útil (EOL – End Of Life)	No deben encontrarse en estado EOL (End Of Life)		Anexar certificado por parte del proveedor del teléfono que certifique que el dispositivo no se encuentra en estado EOL, o indicar URL de consulta de la página del fabricante del dispositivo ofertado y sección específica dentro de la página web donde sea posible evidenciar que el dispositivo ofertado no se encuentra en estado EOL
Etiquetado de todos los equipos físicos proporcionados por el proveedor, indicando como mínimo: nombre del proveedor, número de contrato	Los teléfonos físicos deben ser debidamente etiquetados por el proveedor.		*N/A*
Compatibilidad con las funcionalidades de la planta	Las funcionalidades del teléfono físico deben ser compatibles con la solución a proveer.		*N/A*
Tecla de silencio	N/A		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* *o* ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento*

			>
Teclado Alfanumérico	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Ajuste de Volumen para llamada	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Ajuste de Volumen para timbre	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento*

			>
Gestión de mínimo de 3 líneas simultáneamente	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Pantalla LCD a color, Pantalla Táctil, Tamaño mínimo de siete (7) pulgadas para la pantalla.	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Idioma en Pantalla – Español e Inglés	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento*

			>
Capacidad Líneas SIP	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
PoE	Incluir adicionalmente adaptador de corriente		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Puerto Dual Gigabit Ethernet	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento*

			>
Puerto para auricular (RJ-9)	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Puerto para diadema (RJ-9)	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Puerto USB para diadema	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento*

			>
Realizar llamada	N/A		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Recibir llamada	N/A		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Transferir llamada	N/A		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento*

			>
Finalizar llamada	N/A		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Remarcar un número	N/A		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Buscar contactos o agenda de contactos	N/A		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento*

			>
Visualización de llamadas perdidas	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Activar/Desactivar altavoz	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Voz Alta Definición (HD)	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento*

			>
Historial de llamadas	N/A		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Códecs de Audio	G.711, G.722, G.723, G.726, G.729, iLBC		<*Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Nombre técnico específico de la característica*** *que da cumplimiento a la funcionalidad solicitada.* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Seguridad Física	Se requiere que cada uno de los aparatos telefónicos tengan para su seguridad física la guaya con cable y que esta a su vez este configurada con clave o con llave de apertura; la cual debe ser instalada por el proveedor del servicio.		*N/A*

SECCIÓN 6 DE 7 – Reportes

ITEM	OBSERVACIÓN	OFRECIDO (SI / NO)	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL REQUERIMIENTO

Software como Servicio (SaaS)	Esta característica debe ser provista en modalidad SaaS		*N/A*
Llamadas fallidas	Un fallo del sistema provocó la caída de la llamada.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Llamadas completadas	Una llamada es contestada y finalmente liberada por cualquiera de las partes		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Llamadas abandonadas	La persona que llama abandona la llamada antes de ser atendido		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Llamadas intentadas	El recuento de intentos de llamadas. Incluye todas las llamadas completadas, fallidas, abandonadas y en curso dentro de un marco de tiempo específico.		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el*

			proponente donde se pueda validar esta funcionalidad - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Duración media de las llamadas (promedio)	La duración media (promedio) de las llamadas telefónicas en minutos		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Fecha y hora de inicio de la llamada	Fecha y hora de inicio de la llamada		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de la página Web*** *que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Fecha y hora de respuesta de la llamada	Fecha y hora de respuesta de la llamada		*<Indicar:* - ***Nombre del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento*** *entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* ***o***

			*entregar URL de consulta y sección dentro de **la página Web** que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento* >
Fecha y hora de finalización de la llamada	Fecha y hora de finalización de la llamada		<*Indicar:* - ***Nombre del documento** entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento** entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento** entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de **la página Web** que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento*** >
Tiempo total de la llamada en minutos	Tiempo total de la llamada en minutos		<*Indicar:* - ***Nombre del documento** entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento** entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento** entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de **la página Web** que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento*** >
Evento final	La llamada fue: completada, abandonada, fallida, etc.		<*Indicar:* - ***Nombre del documento** entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Número de página dentro del documento** entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* - ***Sección dentro del documento** entregado por el proponente donde se pueda validar esta funcionalidad* ***o*** ***entregar URL de consulta y sección dentro de **la página Web** que permita evidenciar el cumplimiento del requerimiento*** >

SECCIÓN 7 DE 7 – Soporte y mantenimiento

ITEM	OBSERVACIÓN	OFRECIDO (SI / NO)	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
Soporte y mantenimiento a todos los servicios contratados	Soporte y mantenimiento a todos los servicios contratados		*N/A*
Medio de comunicación	Correo electrónico u aplicación de mesa de ayuda que permita generar Solicitudes de Servicio (Incidentes o Requerimientos) relacionadas con el servicio Contratado. Disponible 7 días a la semana, 24 horas del día.		*<Indicar:* *- **Medio de comunicación ofrecido*** *>*
Línea telefónica fija y/o móvil de contacto con los especialistas del proveedor	Escalamiento o aclaración de las Solicitudes de Servicio (Incidentes o Requerimientos). Disponible de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.		*<Indicar:* *- **Número de contacto** para contactar a los especialistas* *>*
Idioma	Debe ser 100% en Idioma Español		*N/A*

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Los presentes Acuerdos de Nivel de Servicio, se consideran para los siguientes ítems:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
IVR	Interactive Voice Response (Respuesta de Voz Interactiva) o IVR
Servicios de grabación	Funcionalidad de grabación para dos (2) extensiones.
Agente chat vía web	Debe estar disponible para cuatro (4) agentes y un (1) supervisor.
Teléfonos físicos Tipo I	Siete (7) teléfonos físicos + guaya de seguridad.

La **disponibilidad** se mide usando la siguiente ecuación:

Número total de minutos **en que el servicio no estuvo disponible**

100 – ((----------) x 100%)

Número de días x 24 horas x 60 minutos

Disponibilidad	Descuento
100% - 99,98%	0 %
99.97 - 99.90%	10%
99.89% - 99.80%	20%
99.79% - 99.70%	50%
99.69% - 0	100%

Los presentes Acuerdos de Nivel de Servicio, se consideran para el siguiente ítem:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Central Telefónica Administrada por el Proveedor	Incluye el servicio de soporte especializado por parte del proveedor para resolución de Solicitudes de Servicio (Requerimientos e Incidentes) y Módulo de Reportes

Para el servicio de atención de Solicitudes de Servicio (Requerimientos o Incidentes) generadas por la Unidad del SPE. El tiempo de respuesta se contabiliza dentro del horario laboral (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

Tiempo de primera respuesta por parte del proveedor	Descuento
Menor a 1 hora	0 %
> 1 hora y <= 2 horas	10%
> 2 horas y <= 3 horas	20%
> 4 horas y <= 5 horas	50%
> 5 horas	100%