

ANEXO DE VERIFICACIÓN TÉCNICA

ANEXO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES	NO CUMPLE	CUMPLE
Tecnología requerida		
a. ACD (Automatic Call Distribution) con capacidad para encolamiento multicanal de grandes volúmenes.		
b. Recursos de telefonía: 1E1, PRI		
c. Conmutador telefónico		
d. Call Routing		
e. Grabación de llamadas		
f. Servidor bases de datos		
g. Infraestructura de red		
h. Infraestructura de seguridad LAN		
i. Redundancia en plataforma		
j. Software de Gestión Telefónica		
k. Software de Control de Gestión		
l. Planta eléctrica		
m. UPS redundante.		
Infraestructura Call Center		
a. Software de Operación y Control de Call Center – CMS		
b. Monitoreo en tiempo real		
c. Métricas y control de calidad		
d. Reportes de Gestión.		
Estaciones de Trabajo		
a. Software: Sistema operativo Windows 7 Profesional, Antivirus, Máquina virtual de java (JVM), parches y actualizaciones, Microsoft Office 2013 profesional, Herramienta de compresión y descompresión de archivos, Acrobat Reader, Browser IE 7 o superior.		
b. Conexión a Internet: Ancho de banda mínimo de 2048 Kbps.		
c. Licencias para manejo de Email, y generación de reportes suministradas por el CONTACT CENTER		
d. Diadema con micrófono incluido		
e. Los computadores deben cumplir con DD de 500 GB sata, memoria 8GB, Procesador Intel Core i7 de sexta generación, Unidad de DVD- ROM.		

Comentarios Comité Evaluador:
