

**FICHA TÉCNICA
SERVICIOS DE CENTRO DE LLAMADAS**

ATRIBUTOS GENERALES			
PRODUCTO:	Recepción y generación de llamadas incluido registro		
CPC NIVEL 5	84121		
CPC NIVEL 9	841210213		
PRECIO	\$ 44,08 por cada estación (8 horas diarias diurnas de lunes a viernes)		
ATRIBUTOS ESPECÍFICOS			
N°	ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	NOTAS ESPECÍFICAS
1	CONDICIONES PARTICULARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<p>El servicio de call center incluye:</p> <p>Generación de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telemarketing. - Servicios post-venta o sondeos de satisfacción. - Actualización de base de datos. - Encuestas telefónicas para estudio de mercado. - Oferta de nuevos servicios y/o productos. invitaciones y confirmaciones a eventos. <p>Recepción de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente - Asesoría de consultas en línea o soporte técnico, - Reserva de productos, - Recepción de quejas y denuncias. <p>Tiempo aproximado de atención por agente telefónico:</p> <p>*Generación de llamadas: Tiempo promedio de duración de la llamada, incluido el registro de información: 5 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de registros gestionados en 1 hora 12 registros - Número de registros gestionados en 8 horas 96 registros - Número de registros gestionados en 176 horas (1 mes) 2112 registros <p>En el cálculo se encuentra incluido un segundo barrido para los registros no contactados.</p> <p>*Recepción de llamadas: Tiempo promedio de duración de la llamada, incluido el registro de información: 5 minutos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de llamadas recibidas en 1 hora 12 llamadas - Número de llamadas recibidas en 8 horas 96 llamadas - Número de llamadas recibidas en 176 horas (1 mes) 2112 llamadas <p>*El número de llamadas depende de la frecuencia con que se comuniquen a la línea y el promedio podrá ser modificado, de acuerdo a las necesidades de la entidad contratante.</p> <p>La estación telefónica incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agente Telefónico - Escritorio, silla, computador, headset (diademas adaptadas al CPU). - Software. - Internet. 	<p>Responsabilidad de la entidad contratante:</p> <p>a) Deberá garantizar que exista el acceso permanente al servicio de telefonía durante el tiempo del contrato:</p> <p>-La entidad contratante deberá realizar el trámite correspondiente para la respectiva instalación de la línea 1800 o 1700.</p> <p>- El servicio de estación telefónica no incluye, consumo telefónico, el costo de las llamadas del 1800 o 1700 CONTACTO deberá ser cubierto por la entidad contratante, como dueño de la línea, el tiempo de conexión y configuración dependerá estrictamente del proveedor del servicio en coordinación con la entidad contratante.</p> <p>b) Previo al inicio de la prestación del servicio deberá, proporcionar la base de datos y el acceso a información necesaria para la prestación del servicio, caso contrario el proveedor no podrá ser sancionado por incumplimiento en la entrega.</p> <p>c) Capacitación necesaria para la prestación del servicio.</p> <p>*En el caso que la entidad contratante requiera la interoperabilidad para el manejo de base de datos en su sistema, se realizará la respectiva inspección y verificación para la factibilidad de la misma.</p>

2	FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisor: instrucción superior, conocimientos en Administración de Call center, curso de atención al cliente, manejo de equipos de trabajo, experiencia mínima 3 años en supervisión y 2 años en Tele operación. - Agente Teleoperador: instrucción mínima bachiller y/o cursando estudios superiores, cursos atención al cliente, experiencia mínima 1 año en atención telefónica y servicio al cliente. <p>*El proveedor que desee catalogarse, deberá cumplir con un porcentaje igual o superior al 60% de agentes teleoperadores con discapacidad física, que les permita la realización de las actividades establecidas en la presente ficha. Para lo cual deberán adjuntar a la oferta, carnet/credencial del CONADIS, y certificado de afiliación al IESS.</p>																
3	ACTIVIDADES QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<p>*Actividades del supervisor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depuración de la base de datos entregada para ser gestionada. - Distribución del número de registros a gestionar a cada agente telefónico. - Control y seguimiento de la gestión telefónica de cada operador. - Verificación del cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para cada agente telefónico. - Retroalimentación al agente telefónico conforme a requerimientos de la entidad contratante. - Revisión de los registros gestionados. - Elaboración de reportes. - Entrega de resultados. - Elaboración de un script o guion. - Control de resultados. - Evaluación al personal. - Verificar atención telefónica, manejo de objeciones e ingreso de información. <p>*Actividades Agente Tele operador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generación de llamadas de los registros asignados. - Entregar información relacionada a la campaña que se está gestionando. - Solicitar información que requiera la entidad contratante. - Registrar la información. - Solicitar soporte al supervisor en caso de dudas. - Reportar inconsistencias o problemas que se presenten durante la gestión. - Informar al supervisor cuando haya finalizado los registros asignados. <p>*Actividades generales del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calificado y disponible para cubrir las necesidades de la entidad de forma inmediata. - Ingresar la información en el aplicativo o sistema para registro de llamadas. - Reportar inconsistencias presentadas durante la gestión. - Recepción de llamadas siguiendo el script establecido y proporcionando información verídica y que cumpla con los lineamientos establecidos del servicio. - Interactuar con el usuario final. 																
4	EQUIPO Y HERRAMIENTAS	<p>Como equipo mínimo requerido el proveedor deberá contar con:</p> <table border="1" data-bbox="740 1601 1176 1984"> <tr> <td>1</td> <td>Central Telefónica</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Redundancia de Central Telefónica</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Servidor de datos</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>UPS</td> </tr> <tr> <td>1 por agente telefónico</td> <td>Computador (mouse, teclado, monitor, CPU)</td> </tr> <tr> <td>1 por agente telefónico</td> <td>Headset (diademas adaptadas al CPU)</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Software libre para módulo de call center</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Troncal SIP</td> </tr> </table>	1	Central Telefónica	1	Redundancia de Central Telefónica	1	Servidor de datos	1	UPS	1 por agente telefónico	Computador (mouse, teclado, monitor, CPU)	1 por agente telefónico	Headset (diademas adaptadas al CPU)	1	Software libre para módulo de call center	1	Troncal SIP
1	Central Telefónica																	
1	Redundancia de Central Telefónica																	
1	Servidor de datos																	
1	UPS																	
1 por agente telefónico	Computador (mouse, teclado, monitor, CPU)																	
1 por agente telefónico	Headset (diademas adaptadas al CPU)																	
1	Software libre para módulo de call center																	
1	Troncal SIP																	

4	EQUIPO Y HERRAMIENTAS	<p>*Características generales del Equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener reemplazo en caso de fallas de la central. - Permitir el funcionamiento de servidores en caso de corte de energía eléctrica. (ALTA DISPONIBILIDAD) - El Sistema Operativo necesario para conexión con sistema de telefonía – call center. - Disponibilidad de las líneas telefónicas necesarias para prestar el servicio de acuerdo a la capacidad productiva declarada. - Sistema distribuidor de llamadas totalmente automático que permite manejar ruteo de llamadas y gestión de distribución de tráfico. Las llamadas entrantes serán direccionadas al agente que se encuentre disponible. - Capacidad de grabar y almacenar el 100% de las llamadas entrantes y salientes en el servicio, sin embargo el almacenamiento de los respaldos de llamadas permanecerá por un período mínimo de dos meses calendario en el sistema, por lo cual el proveedor entregará en dispositivo externo el respaldo de las llamadas. - Plataforma tecnológica que permite manejar la integración de la solución con un servidor de comunicaciones IP y un reporteador para Call Center, bajo ambiente de software. - Servidor para almacenamiento de datos y servidor de telefonía. - RED LAN 100 Mbps interno con enlace de internet de 3 MB por cobre o superiores. - Redundancia en los equipos activos y aplicaciones que se utilizarán en el Call Center. - Respaldos y recuperación de datos y de telefonía. - Sistema UPS's para centro de cómputo, para garantizar el respaldo de la información ante cualquier suspensión de energía eléctrica. - La configuración de la “Respuesta de Voz Interactiva” - IVR con mínimo dos niveles, en donde el primer nivel corresponde al saludo de bienvenida y el segundo a la contactabilidad con el agente telefónico. 	
5	IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL	Credencial con nombres y apellidos del agente telefónico.	
6	JORNADA	La jornada por prestación de servicio, en ningún caso podrá exceder las 8 horas diarias diurnas (Lunes a Viernes)	El cronograma de actividades será definido por la entidad contratante, teniendo como base el tiempo promedio de generación y recepción de llamadas por agente teleoperador.
7	SUPERVISIÓN Y ADMINISTRACIÓN	<p>La supervisión por parte del proveedor incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación de responsabilidades para cada agente telefónico. - Control de asistencia. - Emisión de reporte. - Elaboración de informes. - Entrega de resultados. - Cumplimiento de objetivos. - Monitoreo de Calidad. 	<p>La administración por parte de la entidad contratante</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suministrar al proveedor catalogado el cronograma y entregar el Acta entrega, - La administración de la orden de compra, se realizará por parte de un delegado-técnico designado por la entidad contratante, quien realizará el monitoreo, verificación y control del cumplimiento.
8	PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	El plazo de prestación del servicio será mensual contado a partir del término de cinco días de formalizada la orden de compra por parte de la entidad contratante, salvo acuerdo expreso entre entidad contratante y proveedor.	
9	GARANTÍA / PORCENTAJE DE ANTICIPO	Dentro del presente procedimiento, será aplicable la garantía por la prestación del servicio; sin perjuicio de las establecidas en los Art. 74 y 75 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública-LOSNC, de ser aplicables a cada orden de compra. Las garantías se rendirán en cualquiera de las formas previstas en el artículo 73 de la LOSNCP, y serán devueltas conforme lo dispuesto en el artículo 77 de la misma Ley.	
10	FORMA DE PAGO	<p>Los pagos a las órdenes de compra suscritas por la autoridad pertinente, podrán ser contra entrega total o parcial (según cronograma establecido por la entidad contratante) o anticipo según sea el caso, se realizarán con cargo a las partidas presupuestarias de cada entidad contratante en dólares de los Estados Unidos de América, y será efectuado directamente por cada entidad contratante generadora de la orden de compra, previa a la presentación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factura. - Copia de la orden de compra. - Acta de entrega y recepción. 	

11	CAPACIDAD PRODUCTIVA	Se definirá de acuerdo al número de estaciones instaladas, con las que cuente el proveedor, de acuerdo a las especificaciones establecidas en la presente ficha.
ATRIBUTOS CONSTANTES		
12	INFRACCIONES Y SANCIONES	<p>1. El proveedor será multado, por el retraso en la prestación de los servicios solicitados mediante la respectiva orden de compra, de conformidad a las condiciones señaladas a continuación:</p> <p>a) Cuando el contratista preste el servicio dentro del plazo de 10 días posteriores a la fecha límite, se aplicará una multa del 1 por mil diario del valor a facturar correspondiente al servicio no prestado y que consta en la orden de compra.</p> <p>b) Cuando el retraso supere el plazo de 10 días contados a partir de la fecha límite de prestación del servicio efectuado a través de la orden de compra, se aplicará una multa del 1,5 por mil diario del valor a facturar contada desde el décimo primer día de retraso en la prestación de los servicios materia del requerimiento, hasta que preste los servicios, es decir que el valor por la multa podrá acumularse hasta la prestación de los mismos.</p> <p>2. Sin perjuicio de la multa señalada, el atraso en la prestación del servicio superior a 10 días hábiles desde el incumplimiento del término acordado y/o establecido, ocasionará que el proveedor sea suspendido temporalmente en el catálogo por un tiempo equivalente al del retraso incurrido.</p> <p>3. La reincidencia de reclamos por retrasos notificados por una o más entidades al SERCOP ocasionará que el tiempo de suspensión temporal en el catálogo sea por el tiempo de vigencia del presente Convenio Marco.</p> <p>El proveedor no podrá ser sancionado en el caso que la entidad contratante no entregue la base de datos requerida para la prestación del servicio.</p>