



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



HOSPITAL
UNIVERSITARIO

► 2020
Año del General Manuel Belgrano

ANEXO I

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA **CONTRATACIÓN DE SISTEMA DE CALL CENTER Y CENTRAL** **TELEFÓNICA.**


Lic. CARLOS ESTRADA
Coordinador de TICs
Hospital Universitario / UNCuyo



ANEXO I

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA

CONTRATACIÓN DE SISTEMA DE CALL CENTER Y CENTRAL

TELFÓNICA.

RENGLÓN 01: 1(UN) SISTEMA CALL CENTER:

- 01 Software ACD (Distribución automática de llamadas).
- 01 Software de Supervisión.
- 01 Software de Estadísticas
- Al menos 4 Posiciones analógicas para Agentes
- Al menos 4 Posiciones digitales para Agentes con teléfonos Alcatel 4029
- 08 Líneas externas analógicas
- Software de tipo Aplicación para PC compatible con Windows 7.
- Licencias de uso

RENGLON 2: 1 (UN) CENTRAL TELEFÓNICA/ SERVIDOR DE COMUNICACIONES compatible con Software ACD y Software de Supervisión y Estadísticas, con las siguientes características:

Servidor de comunicaciones:

- Compatibilidad con uso externo de 0800.
- Compatibilidad con teléfonos digital marca Alcatel modelo alcatel Lucent 4029
- Mensaje de bienvenida.
- Capacidad de call center con hasta 4 agentes analógicos 4 digitales.
- Administración de agentes (operadores) y estados.
- Función de llamada en espera.
- Captura de llamadas.
- Devolución de llamadas.
- Derivación de llamadas.
- Pre-atendedor automático de llamadas.


Lic. CARLOS ESTRADA
Coordinador de TICs
Hospital Universitario / UNCuyo



- Cuento al menos 4 extensiones internas Digitales
- Licencias de uso
- Software de Estadísticas
- Grupo de trabajo
- Sistema multilínea
- Acceso a directorio centralizado
- Llamada por nombre
- Opciones de llamada, marcación rápida
- Audioconferencia
- Enrutamiento y desvío de llamadas empresariales y personales
- Filtrado de llamadas
- Línea de atención
- Varios jefes/varias secretarias
- Música en espera.
- Modo restringido.

REGLON 3: SERVICIO DE INSTALACIÓN. PROGRAMACIÓN. PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE USUARIOS.

Consultas: 0261- 449 4220 int 1719. Lic. Carlos Estrada.

Mail: carlos.estrada@hospital.uncu.edu.ar

Todas las especificaciones técnicas, medidas y valores indicados en este pliego, se detallan solamente a modo de referencia o ejemplo indicativo no siendo en ningún caso condición excluyente para ninguna de las ofertas realizadas por las distintas empresas.

La Comisión de Adjudicación se reserva el derecho de evaluar todas las ofertas presentadas y decidir la misma en función de distintos criterios y no exclusivamente económico.


Lic. CARLOS ESTRADA
Coordinador de TICs
Hospital Universitario / UNCuyo