

## ACEPTACION DE LA OFERTA No. 060 de 2017

PROCESO No: SA17M-165

San José de Cúcuta, 24 de Febrero de 2017

Señor:

CIRO MANUEL GONZALEZ HERNANDEZ Representante Legal DATASERVERS.CO S.A.S.

NIT. 900740666-4
Carrera 19 No. 89-29
Barrio Diamante/ Bucaramanga
Gerencia@dataservers.co

Teniendo en cuenta la oferta presentada para la INSTALACION DE CENTRAL TELEFONICA Y TELEFONOS VoIP, me permito manifestarle que la misma fue aceptada por la E.S.E. HUEM, cuyo vínculo contractual se sujeta a las condiciones establecidas a continuación, así como a las prescripciones consagradas en el Estatuto Contractual y Manual de Contratación de la E.S.E HUEM, publicados en la página web: <a href="https://www.herasmomeoz.gov.co">www.herasmomeoz.gov.co</a>.

#### 1. ESPECIFICACIONES

No:	CODIGO INTERNO	DESCRIPCION	UNID AD/M EDID A	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
1	2240100306	Licencia Modulo administración callcenter informe clas	UNT	1	\$ 4.760.000	\$ 4.760.000
2	21220201	Soporte Remoto	UNT	1	\$ 1.428.000	\$ 1.428.000
3	21220201	Instalación y Configuración Solución voip	UNT	1	\$ 4.760.000	\$ 4.760.000
i	k 2 0 -20		L	30-1100 J	TOTAL	\$ 10.948.000

#### OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA:

- 1. Organizar y marcar todo el cableado de la sala donde se ubicara la central telefónica
- 2. Instalar y configurar la solución VoIP adquirida previamente por la ESE HUEM, lo cual incluye central telefónica y sus componentes, gateways, teléfonos secretariales y sus módulos, router y los teléfonos IP de usuario final.
- 3. Instalar el modulo administrativo de call center



Gobernación de Norie de Santander



- 4. Capacitar al personal designado para el uso de los teléfonos secretariales.
- 5. Capacitar al personal designado de sistemas en la configuración de toda la solución VoIP y sus componentes
- Dar soporte remoto por un año.

#### <u>OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA :</u>

- Concurrir cuando sea solicitado y responder los requerimientos a que haya lugar.
- 2. Mantener contacto con EL HOSPITAL para evaluar la calidad del servicio.
- 3. Cumplir plenamente las obligaciones generadas del presente contrato y aquellas que se desprendan de su naturaleza, conforme la normatividad vigente de derecho privado que le sea aplicable.
- 4. Certificar mensualmente al HOSPITAL el pago de los aportes de seguridad social del CONTRATISTA, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en concordancia con el artículo 1º de la Ley 828 de 2003.

#### OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATANTE:

- Liquidar los impuestos que se generen del contrato.
- Pagar el valor de este contrato en la forma y tiempos pactados.
- Recibir en el sitio y plazos convenidos los elementos, objeto del presente contrato.
- Certificar el cumplimiento del contrato.
- Proyectar el acta de liquidación dentro de los términos pactados.
- Verificar que el contratista presente las certificaciones sobre el cumplimiento del pago de seguridad social en los términos del Art. 50 de la ley 789 de 2002

VALOR DEL CONTRATO: DIEZ MILLONES	\$ 10.948.000
NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL PESOS	·*

El valor del contrato incluye costos directos, indirectos y gastos de cualquier naturaleza que se pudieren generar de la legalización y ejecución contractual, tales como: impuestos, constitución de garantía, transporte, operarios, etc.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL No:	396	Fecha: 21/02/2017
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESOPOESTAL NO.	220	FECIIA. 21/02/2017
	History of the	

#### GARANTIA UNICA DE CUMPLIMIENTO 2.

No:	AMPAROS	SUMA ASEGURADA	% (VALOR DEL CONTRATO ADJUDICADO)	VIGENCIA		
1	CUMPLIMIENTO	\$ 2.189.600	20	POR EL TERMINO DEL CONTRATO Y SEIS MESES MAS		
2	CALIDAD	\$ 2.189.600	20	POR EL TERMINO DEL CONTRATO Y UN AÑO MAS		

EL OFERENTE DEBE OTORGAR LAS GARANTIAS DENTRO DE LOS DOS (2) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA CONFIRMACIÓN DE LA OFERTA.

#### **CLAUSULADO** 3.

- 1) FORMA DE PAGO: El pago se efectuara dentro de los Noventa (90) días siguientes a la entrega del informe de supervisión final y radicación de la factura conforme al procedimiento institucional. PARAGRAFO: El contratista se compromete a pagar los impuestos y demás costos fiscales a que haya lugar. En su defecto, autoriza a la entidad a hacer las deducciones de ley.
- 2) PLAZO DE EJECUCION: Un mes (1) contados a partir de la legalización del contrato.
- 3) LUGAR DE ENTREGA O PRESTACION DEL SERVICIO: El objeto contractual se ejecutará en las instalaciones de la E.S.E. HUEM, localizada en la Av. 11 Este 5AN -71 Guaimaral de la ciudad de Cúcuta,

2







- Departamento Norte de Santander, País Colombia. Los bienes deben ser entregados en la oficina de almacén de la entidad-N.A.-
- 4) FORMACION DEL CONTRATO: El contrato se conforma con la oferta y la aceptación expresa de la misma
- 5) REQUISITOS DE EJECUCION CONTRACTUAL: Para la ejecución del contrato se requiere expedición del registro presupuestal y aprobación por parte de la E.S.E. HUEM de las garantías, si a ello hubiere lugar.
- 6) CLAUSULAS EXCEPCIONALES: La E.S.E. HUEM podrá interpretar, modificar, terminar y declarar la caducidad del presente contrato, de manera unilateral, en los eventos previstos en el Manual de Contratación de la Institución, publicado en la página web: www.herasmomeoz.gov.co
- 7) CLAUSULA PENAL PECUNIARIA: Se estipula una Cláusula penal equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, suma que cancelará EL CONTRATISTA en el evento de incumplir sus obligaciones y que podrá ser cobrada por la vía judicial.
- 8) LIQUIDACION: El contrato, en caso de requerirse, será objeto de liquidación de común acuerdo entre las partes contratantes, procedimiento que se efectuará dentro de los seis (6) meses contados a partir de la terminación o a la fecha del acuerdo que la disponga. En esta etapa las partes acordarán los ajustes, revisiones y reconocimientos a que haya lugar. Para la liquidación se exigirá al contratista la extensión o ampliación de la garantía, si a ello hubiere lugar. En aquellos casos en que el contratista no acepte expresamente la liquidación, no obstante habérsele enviado en tres (3) oportunidades, mediando un lapso mínimo de quince (15) días calendario, se entenderá para todos los efectos legales, aceptación tácita de la liquidación.
- 9) INDEMNIDAD: El contratista mantendrá indemne a la E.S.E. HUEM contra todo reclamo, demanda, acción legal y costo que pueda causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, durante la ejecución del objeto contractual y hasta la liquidación definitiva del contrato, si a ello hubiere lugar. Se consideran como hechos imputables al contratista, todas las acciones u omisiones y en general, cualquier incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
- 10) SUPERVISION: Para el control y seguimiento del cabal cumplimiento del objeto contractual se designa como supervisor del presente contrato al Subgerente Administrativo de la E.S.E. HUEM, o a quien el asigne, quién se encargará de velar por la observancia plena de las cláusulas pactadas entre las partes.

Atentamente,

LUIS ALBERTO DIAZ PEREN

bó: Judith Magaly Carvajal Contreras- Coordinador GABYS Syebto: Paola Cornejo carrascal- Abogado GABYS







# BASADA EN ASTERISK PARA CALL CENTER DEL HOSPITAL ERASMO MEOZ DE CÚCUTA

#### INTRODUCCION

El presente documento tiene como objetivo ofrecer la instalación de una solución de voz ip para conformar un Centro de Recepción y Procesamiento de Llamadas con el fin de atender la demanda de usuarios para citas médicas y servicio al cliente en general.

El servidor de Voz IP realiza las funciones tradicionales de conmutación como lo haría su central telefónica actual (PBX) más otras funciones con tecnología de nueva generación.

#### **OBJETIVOS**

- Actualización de Planta telefónica y telefonía digital.
- Atender con mayor eficiencia la demanda y el volumen de llamadas entrantes de usuarios que requieren de servicios médicos.
- Proveedor Control, Estadísticas y Evidencia del Servicio prestado con el propósito de proteger la seguridad y confiabilidad hacia el usuario.
- Brindar una tecnología de voz, eficiente, segura y confiable manteniendo un nivel óptimo de satisfacción de los usuarios.
- Garantizar un sistema de alta confiabilidad.

#### GARANTÍAS DE CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO

El sistema que explicáremos a continuación es un sistema de alta confiabilidad, ya que una vez ingresa la llamada, esta es identificada, inmediatamente es almacenado el número de quien llama, hora y fecha en que ingresa la llamada, si se contesto o si no se contesto, también en caso que sean llamadas internas (entre extensiones) identifica el número de la extensión fuente y ción receptora de la llamada y en ambos casos guarda também la duración de llamadas.

El sistema también puede entregar un report de toda llamada saliente, especificando cuantos minutos duro cada ll



Nuestro sistema cuenta con claves de seguridad lo cual garantiza un 100 % de confiabilidad ya que nadie podría tener acceso al sistema y a la base de datos, sin nuestra autorización

Nuestro sistema es un sistema digital que no permite la manipulación manual de ningún interesado, todos sus datos son grabados automáticamente, esto permite garantizar la veracidad del sistema.

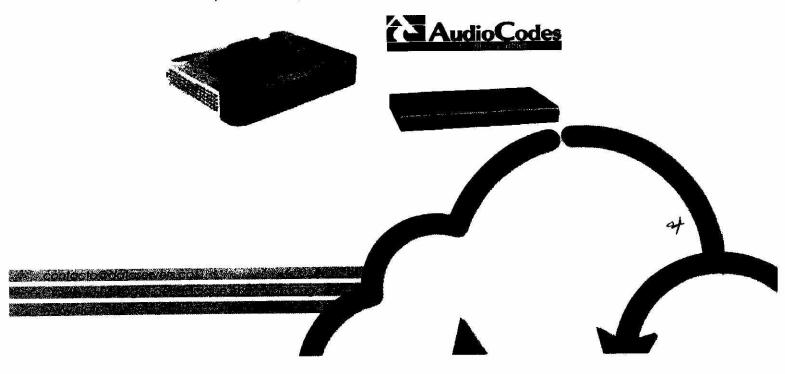
#### 1. Voz IP

Voz sobre Protocolo de Internet, también llamado Voz sobre IP, Voz IP, VoIP, o Telefonía IP, es un grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando un protocolo IP (Internet Protocolo). Esto significa que se envía la señal de voz en forma digital en paquetes en lugar de enviarla (análoga) a través de circuitos utilizables solo para telefonía como una compañía telefónica convencional o PSTN.

En general, el servicio telefónico Voz IP cuesta menos que su equivalente en servicios de fuentes tradicionales. Además hay cierto grado de ahorro por el hecho de usar una red sencilla para transportar la voz y la información. Esto es especialmente cierto cuando en los usuarios tienen una capacidad de red subutilizada que puede ser usada para Voz IP sin costo adicional.

## 1.1 Adaptadores de teléfonos análogos, y teléfonos digitales.

Equipos de red con tecnología Voz IP que permiten adaptar una red telefónica convencional a un sistema digital. Teléfonos digitales tecnología Voz IP para red los cuales permiten adaptarse de manera directa a una LAN o WAN.





#### 1.2 Sistema de audio respuesta (IVR)

Es un sistema automático que permite dirigir por medio de un menú en voz, las llamadas entrantes; de tal manera los usuarios pueden ingresar datos como número de cédula u otros que permitan llevar procesos, como asignación de citas, reportes de estado entre otros. Otro servicio es conducir las llamadas al departamento o persona especifica de acuerdo a un menú de voz previamente grabado.

## 1.3 Manejo de llamadas concentradas en colas

Se pueden parametrizar colas de llamadas en caso de manejar un volumen alto de llamadas de entrada que permita evacuar cada llamada al terminar la anterior y no requiera que el cliente vuelva a llamar por encontrar un tono de ocupado.

#### 1,4 Grabación de llamadas

Las llamadas pueden ser grabadas para monitorear el servicio entregado a sus clientes esto permitirá el total control en cuanto a la calidad de servicio que se presta al usuario de las llamadas que ingresan.

#### 1.5 Monitoreo de llamadas

Puede realizarse un monitoreo de las diferentes llamadas que se están realizando, de forma gráfica y en línea.

#### 1.6 Control de llamadas

Monitor en línea para visualizar el estado de las líneas y llamadas realizadas.

## 1.7 Buzón de voz

Contracted and the contract of the contract of

Cada extensión puede tener un buzón donde las personas dejen mensajes de voz y ser escuchados posteriormente.

## 1.8 Panel (Flash Operator Panel)

Desde el cual se pueden administrar las llamada enrutar a una extensión específica.



## Reproducción de música

Se pueden definir archivos de música o mensajes pregrabados que serán reproducidos cuando una llamada se encuentre en espera o transferencia.

# 1.9 Horarios

Se pueden definir diferentes horarios, para administrar el flujo de llamadas, estos horarios comprenden: horarios de oficina, horarios nocturnos, semanales, mensuales o anuales.

## 1.10 Otros servicios

Transferencia de llamadas	Pueden transferirse de forma controlada, es decir hablar con la otra persona antes de enviar la llamada o en forma "ciega" sin importar quien reciba la llamada
Personalizar números de entrada	Si usted conoce los números de entrada ya sea de sus proveedores o clientes especiales, usted puede ingresarlos y cada vez que llamen saber el nombre y no solo el teléfono del cual está llamando.
Enrutamiento por línea especifica	Para llamadas a celular, larga distancia o VoIP se puede definir un prefijo que al ser marcado le indica al sistema que la llamada debe ser realizada por una línea o grupo de líneas especificas.
Panel de Administración	Existirá un panel de administración web que permitirá la parametrización del sistema. Algunas opciones especiales o demasiado elaboradas se deberán realizar de forma manual.
Registro detallado de llamadas	Se registra en una base de datos todos los intentos de marcación y las llamadas recibidas por los usuarios, para posteriormente generar reportes de consumo y utilización
Módulo de Reportes	Permitirá conocer consumos, utilización y tiempos de mayor solicitud de llamadas como de salida.
Enrutamiento a otra extensión	En el momento que se en contre ocupada o no conteste la extensión e puede enrutar la llamada a otra persona dentro de la ganización.

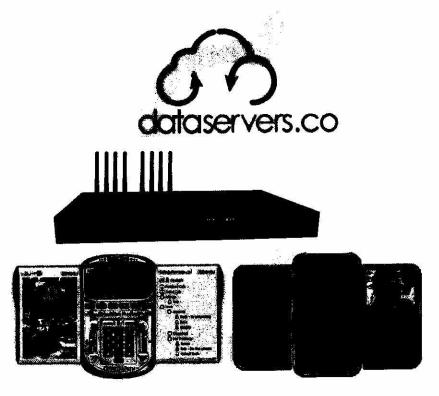
Llamada en espera	Es tistema permite atender más de una llamada.			
Usuarios locales o remotos	Por medio de Internet se puede hacer uso del PBX simplemente teniendo una conexión a Internet de alta velocidad.			
Conexión vía Internet	Conexión a otros servidores de la compañía vía Internet.			
Visualización de FAX	Llamadas entrantes con tono de FAX son almacenadas en una carpeta de FAX recibidos para su posterior administración.			
RDSI Primario	El producto Enlace RDSI PRI, es una solución de "Circuito Conmutado de alta velocidad", que está dirigido a clientes de conmutadores privados o PBX, cuya finalidad característica es establecer un enlace de tipo digital con capacidad de manejar hasta 30 comunicaciones simultáneas.			
Líneas análogas y PBX	Permite recibir líneas analógicas y administrarlas.			
Extensiones	El sistema de voz IP tiene la capacidad de crear y configurar las extensiones que necesite.			
Consideraciones especiales	El desarrollo de interfaces con otras aplicaciones, se dimensionará a partir de la información entregada por el cliente y podrá generar inversiones adicionales.  La presente propuesta no incluye la instalación ni configuración de software de bases de datos, sistemas operativos, ODBCs, entre otros.			

## 1.11 Soporte para Softphones:

Un softphone es un teléfono IP basado en software con el que se pueden realizar llamadas y acceder a las mismas funciones que un teléfono convencional. Esto tiene algunas ventajas ya que permite implementar nuevas extensiones a un bajo costo debido a que se reutiliza el computador del usuario. Esto es especialmente útil en empresas como call centers donde existen grandes cantid

Además el softphone permite movilidad ya que puede ser la talado en las portátila de los ejecutivos, quienes pueden conectarse a la tral desde cualquier lugar del planeta y llamar a las extensiones de la cent





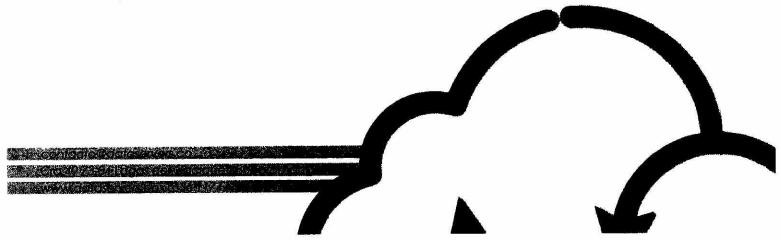
## 1.12 PLANTA PARA CELULARES GSM

Por medio del servidor de voz ip se pueden conectar plantas para celulares, esto permite que por medio del teléfono fijo se puedan sacar llamadas a los operadores de celulares.

Es totalmente configurable, dependiendo de las necesidades se puede programar que cuando marquen a un número celular se digite una clave que le será entregada al administrador del sistema, también se puede hacer por extensiones, es decir se puede configurar que ciertas extensiones puedan sacar llamadas a celular o un grupo de ellas.

Otro de los beneficios es que todo está completamente controlado, así como las llamadas a fijos entrantes y salientes quedan registradas lo mismo va a suceder con los celulares, duración de la llamada, cual extensión llamó, a cual número llamó, etc.

En el caso que tengan una planta con capacidad de conectar más de una SIMCARD el servidor es capaz de identificar a cual operador está marcando y envía la llamada por donde le salga más económico, es decir, si marco a un numero de CLARO y si la planta tiene una SIMCARD de CLARO, otra de MOVISTAR y una de TIGO, el servidor identifica que este número es CLARO y envía la llamada por la SIMCARD de este operador.





## 1.13 CONTROL

El servidor guarda los registros de todos los movimientos; llamadas ingresadas, contestadas, cual número llamó con fecha y hora, cual extensión la contestó, cuánto tiempo duro la llamada, etc. Es decir, ningún reporte es imposible con esta herramienta.

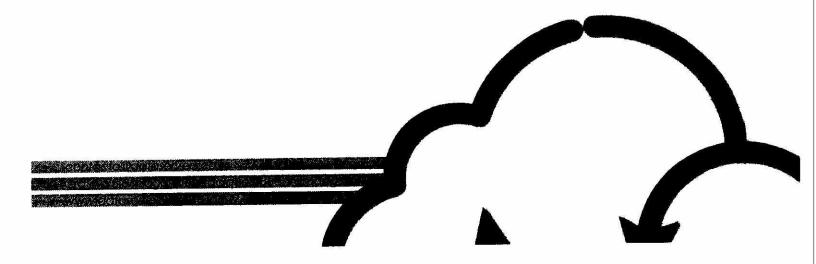
#### 1.14 SOPORTE DE VIDEO

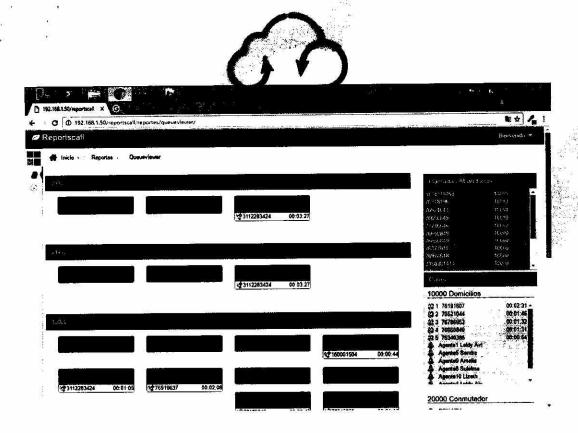
El servidor puede soportar **video, esto** quiere decir que puede utilizar video llamada siempre y cuando el usuario posea un teléfono con esta cualidad.



#### 1.15 CONTROL EN TIEMPO REAL

Es posible supervisar en tiempo real lo que está sucediendo con la telefonía, por medio del Flash Operator Panel se puede visualizar el movimiento de las llamadas. Además por medio de este panel con un simple clic el usuario puede transferir una llamada, colgarla, etc.





#### 2. SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO.

Teléfono ip Grandstream 1628

Contamos con personal técnico disponible para el soporte en horarios de  $5 \times 13$  en asistencia presencial y  $7 \times 24$  en asistencia remota, por un período de un(1) año a partir de la entrega del proyecto.

De igual forma garantizamos mantenimiento correctivo y preventivo para la solución a instalar.

En cuanto al tema de las garantías los equipos están sujetos al tiempo que da el fabricante como se especifica a continuación:

1 Año

Teléfono IP Grandstream 2160	1 Año	
Teléfono 5-Lineas IP con Switch 2-Port Ethernet, Power over Ethernet y Display.	1 Año	
Planta Voz IP GSM para 4 Sim Cards	1 Año	
Diademas Para PC	3 Meses	
Diademas para Telefono IP	3 Meses	



## 2.1 Mantenimiento Preventivo

Se realizará una (1) veces al año mantenimiento preventivo en el lugar de instalación.

Este mantenimiento se realizará con el fin de detectar las fallas que eventualmente pueda causar el mal funcionamiento de los equipos, así como copia de seguridad ("backup") de la base de datos y limpieza del hardware.

#### 2.2 Proceso de Atención a Fallas.

Para cualquier caso de soporte técnico se pueden comunicar al celular 3204496420 o escribirnos al mail sistemas@dataservers.co.

DD Valoración de las soluciones a diferentes tipos de fallas.

MB Asistencia técnica a eventos de instalación y funcionamiento de los bienes objeto del contrato.

#### 2.3 Tiempos de Respuesta:

PP Falla Mayor: 3 horas

22 Falla Menor: 6 horas

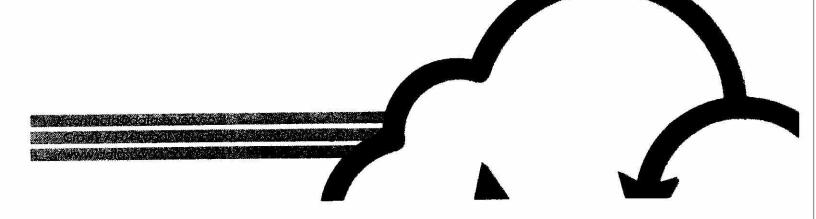
Se entiende por tiempo de respuesta aquel que transcurra desde que la llamada es reportada por el cliente hasta que comience el análisis del problema; lo cual, en primera instancia, puede darse por acceso remoto.

#### 2.4 Acceso Remoto

Siempre que los equipos lo permitan, la atención será efectuada, inicialmente, vía remota para lo cual el cliente dispondrá en los equipos objeto de este acuerdo, en forma permanente, de los recursos necesarios para prestar el servicio en forma remota.

#### 2.5 Soporte en Sitio

De no poder evaluar el problema por vía telefónica o acceso remoto, el proponente deberá coordinar y designar un técnico quien visitará al cliente (en sitio) donde se encuentre el equipo para determinar las fallas y tomar las acciones adecuadas para ofrecer el servicio adecuado.





#### 3. Garantía de la solución.

Los equipos propuestos tendrán una garantía de 1 años dentro de la propuesta los equipos serán nuevos y de primera calidad, no solo en su fabricación y en los materiales que se utilicen sino también para resistir dentro de los rangos de temperatura, humedad y demás condiciones consignadas en las especificaciones técnicas de los equipos.

Garantizamos actualizaciones de versiones de software y el soporte a los sistemas operativos de los equipos.

En caso de requerirse sustitución, reparación o devolución de algún equipo y/o parte realizará la reposición de la pieza en un período máximo de seis (24) horas en Bucaramanga y la zona metropolitana y veinticuatro (24) horas fuera de esta.

#### 4. Tiempos de Entrega de Equipos

Los equipos propuestos serán entregados en los siguientes tiempos:

30 días hábiles a partir de la orden de instalación en el área metropolitana.

45 días hábiles a partir de orden de instalación fuera del área metropolitana.

# Pre-Instalación, Instalación y configuración del sistema de Comunicación.

Garantizamos dentro de esta propuesta el montaje, instalación y configuración de servidores de voz y teléfonos IP en el Hospital.

#### 5.1 Pre-instalación

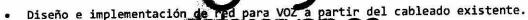
DATASERVERS.CO SAS se compromete a una o varias visitas de pre-instalación de los equipos para verificar:

- Condiciones físicas
- Condiciones ambientales
- Condiciones eléctricas

En los casos que se determine la necesidad de obra cival tralta de acome interna, los costos de la acometida, serán adicional de los valores ofertados. Higuera Escalante se hará cargo de estas adecuacion

## 5.2 Instalación y configuración Hardwar

Montaje y configuración del sembor de VOZ



· Montajes en rack o en GONGSO NOSS.CO

- Puesta en correcto funcionamiento y afinamiento de la solución.
- Realización de pruebas con el cliente.

## 5.3 Instalación y configuración Software VoIP.

- Montaje y configuración de la plataforma para VoZIP.
- Programación de extensiones.
- Activación de servicios especiales (Buzón de voz, anuncio de ingreso, marcación a grupos, reportes de llamadas, entrantes salientes, consumo por extensión, plan controlado de minutos, rutas de salida específica, permisos y restricciones, etc.)
- Migración de números actuales al servicio digital.
- Capacitación de los recursos y herramientas del sistema de Voz Digital al personal designado por el cliente.

Los tiempos de instalación serán máximo de 45 días hábiles a partir de la solicitud del servicio.

#### 5.4 Cobertura

Contamos con cobertura y soporte técnico presencial en el Área Metropolitana de Bucaramanga y en caso tal que el cliente cuente con conectividad regional o nacional se garantiza la instalación, soporte y mantenimiento de la solución en todas las sedes. Las sedes remotas No están contempladas en esta propuesta y en caso que se requiera instalación se asumirá como un adicional.

#### 6. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Ofrecemos una disponibilidad de servicio mínima del noventa y nueve punto cinco por ciento (99.5%) del tiempo de duración de un PERÍODO, donde PERÍODO significa un (1) mes de calendario, salvo en el primer PERÍODO de cada equipo, que comienza en la fecha del Acta de Entrega de dicho equipo y termina el último día del mes respectivo.

Para el cálculo del porcentaje de indisponibilidad quedarán excluidas aquellas situaciones en que las interrupciones del servicio que producirse por causas imputables a nosotros o a el Hospital, causas de fuerza mayor ajena al proponente y los períodos de prueba u observación acordados por las parte





#### 7. CAPACITACIÓN

## 7.1 Plan de capacitación

Nos comprometemos a dictar mínimo 4 horas de capacitación al personal que designe El Hospital para el manejo de los equipos nuevos (Teléfonos IP).

También nos comprometemos a la capacitación del personal de sistemas para la libre administración del servicio así como también la entrega de claves, configuraciones y todo lo que consideren necesario para la entrega del servicio.

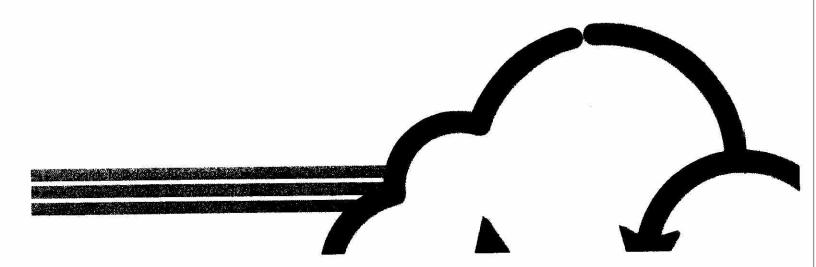
#### 7.2 Documentación y Herramientas

Suministraremos la documentación y manuales sobre el software y hardware requerido para que **el Hospital** pueda operar y administrar eficientemente los equipos y servicios solicitados.

## 8. Clientes Representativos

En nuestra trayectoria hemos tenido clientes importantes como:

- Higuera Escalante & Cía. Ltda.
- Radiólogos especializados
- Instituto Neumológico Del oriente
- Tránsito de Girón (movilidad y servicios)
- Viviendas y Valores
- Jardines la Colina
- Ventanar
- Baguer
- La muela
- Ic Constructora
- Universidad libre
- Palmas del Cesar
- Universidad Santo Tomas

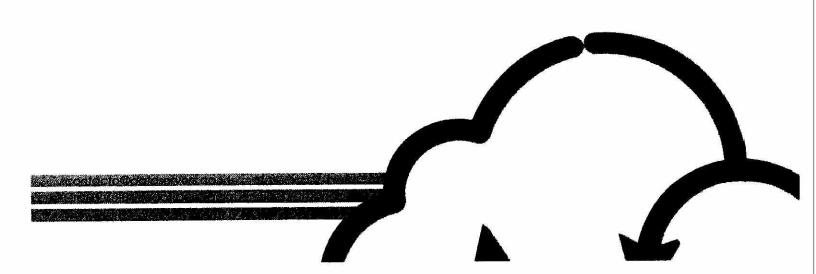




#### 9. Informes

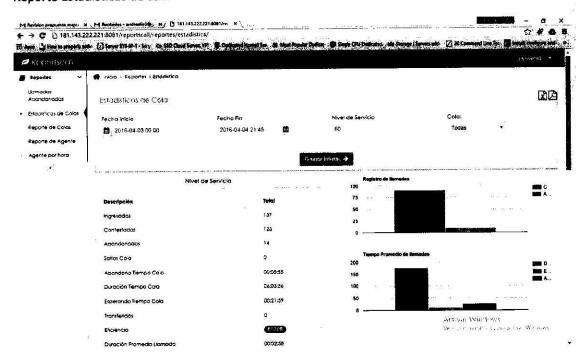
## Reporte llamadas abandonadas

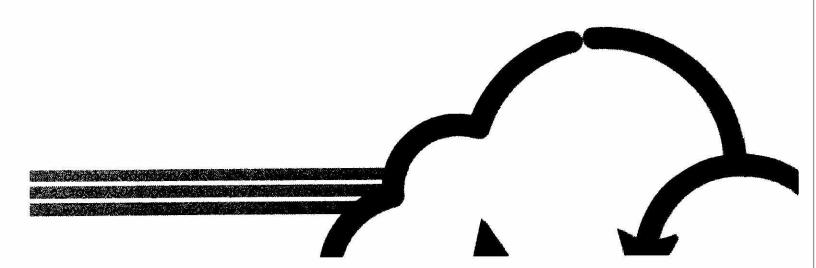
M Services proposets a region in M. Services - and market (Sp. N.) (S. 181.143.222.221.8081/m) × + → C (Sp. 181.143.222.221.8081/reportes/ (Sp. 181.143.222.221.8081/reportes ø separted) 🏚 mios - Reporter - Index Reportes Liamadas
 Abandanadas Informe de llamadas abandonadas Esfedisficos de Colos Fecha An Reporte de Colas 2016-04-04 21 45 2015-04-03 00.00 Reporte de Agente Agente por horo 00:01:16 10:22:22 75893561 2016-04-03 10:20:36 00:01:16 10:22:22 75893561 2016-04-03 10:21:06 10:21:32 10:22:22 00:01:16 75893561 00:01:36 10:22:22 2016-04-03 10:21:52 10:22:22 10:22:17 2016-04-03 75893561 00:01:16 10:22:18 10:22:22 75893561 18:06:58 15:07:28 6006 2016-04-03 3602740122 00:00:00 3502740121 18:07:26 16:07:28 07:40:01 37:40:48 3102998502 2016-04-04 2016-04-04 07:40:32 07:40:45 2016-04-04 75744564





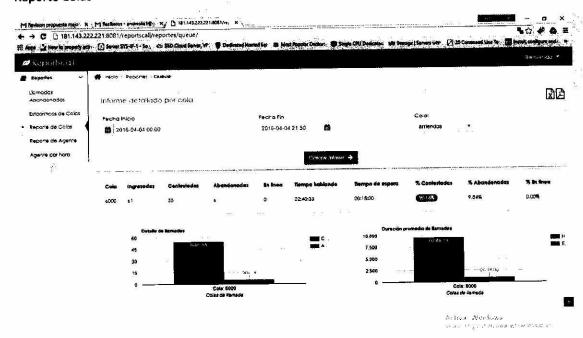
#### Reporte Estadísticas de cola

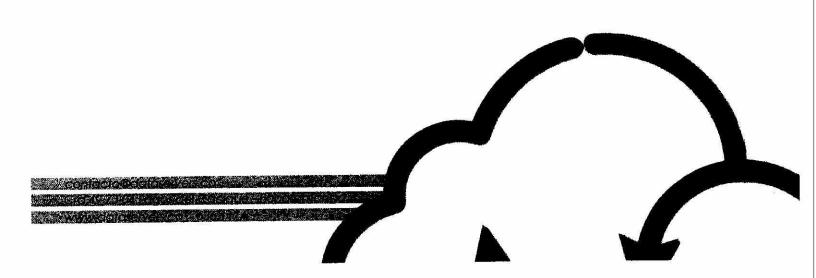






## **Reporte Colas**



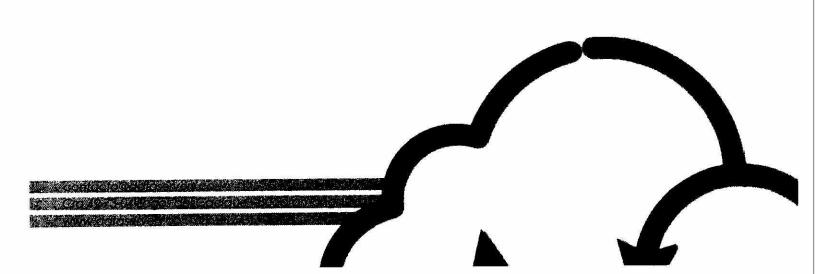




### Informe detallado por agente

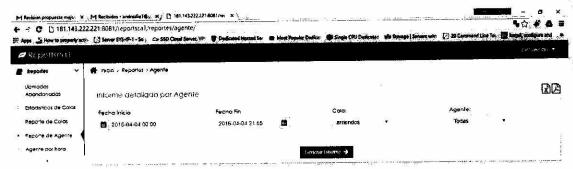


			Hablando		En espera	
Cola	Ageste	tigmades Atendidas	Tiempa	Premedio	Tlempo	Premedi
i000	Amendos-Belen	ia .	20.32:17	30:32:29	20:02:01	00:00:09
s000	Amendos-Caralina Castellanos	3	00:08:06	00:02:42	99:01:29	00:00:29
1000	Arriendos-Claudia	14	00:08:39	00:06:39	00:00:36	00:00:36
5000	Amendos-Jenny Silvo	5	90:17:30	00:03:30	00:02:07	00:00:25
500C	Amendos-Mortina Anganta	•	30:23:46	20:23:23	30:02:25	00:00:20
6000	Amendos-Milena C	2	00:98:57	00:04:28	30:31:11	00:00:35
6000	Amendos-Milena Fuentes	8	20:16:49	00:02:04	50:52:22	90:00:17
e000	Amendol-Sonia	16	00:44:23	00:02:46	00:05:43 .cat vVita t XX:	00:00:21

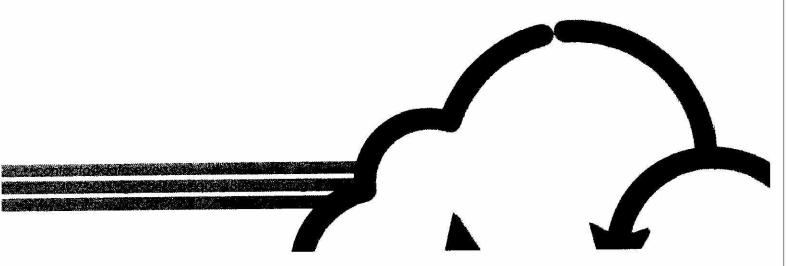




## Informe detallado agente hora



		Liomadus Atendidos	Hablande		En espera	
Cela	Agents		Tiempe	Promedia	Tiempo	Promodio
6000	Amendos-Belen	13	00:32:17	30:02:29	50:02:01	56:00:09
£000	Arriendas-Carolina Castellanos	3	00:08:06	00:02:42	00:01:29	00:00:29
6000	Amendos-Claudia	ţ	00:08:39	00:08:39	00:00:36	00:00:36
6000	Amiendas-Jeriny Silva	5	00:17:30	00:03:30	00:02:27	20:00:25
6000	Amendol-Martha Attganta	ø	50:23:46	00:03:23	50:52:25	00:00:20
s000	Amendos-Milena C	2	00:08:57	00:04:28	00:01:14	00:00:35
6000	Amendos-Milena Fuentes	•	00:16:49	00:02:06	20:02:22	00:00:17
6000	Amenaos-Sonia	16	00:44:23	90:02:46 A.	00:05:49 * 58: 1/24 - Costs	00:00:21
		27	104	15.	M 124 123	TOTAL TOTAL CONTRACT





#### Instalación

Licencia Modulo administración Callcenter informe colas y control minutos	UNT	1	\$4,760,000	\$4,760,000	
Soporte remoto	UNT	1	\$1,428,000	\$1,428,000	
Instalación y configuración solución Voip	UNT	1	\$4,760,000	\$4,760,000	
			TOTAL	\$10,948,000	

Validez Oferta en Instalación y Configuración: 60 días

#### 9.1 Forma de Pago

Dentro de los 90 días siguientes a la entrega.

Consignar en la cuenta Ahorros **No. 79527069918** Bancolombia, a nombre de Dataservers.co SAS.

Cordialmente,

CIRO MANUEL GONZALEZ HERNANDEZ

Representante Legal DATASERVERS.CO SAS

NIT 900740666-4 Móvil: 3183503339 PROCESO No. SAVT 165

CONTRATO No. 060 M

