

CALIFICACIÓN TÉCNICA INVITACIÓN ABIERTA No. 09-2017

PROPUESTA OUTSOURCING S.A.				
Numeral	Literal	Especificación	Resultado	Observación
4.4.10	o	El PROVEEDOR deberá anexar la relación de las personas de contacto en cada una de las ciudades en que prestará el servicio.	No cumple	No se anexa la relación de las personas para las ciudades de operación.
4,14		Esquema de procesamiento de las llamadas tanto a nivel local como nacional para cada uno de los servicios a prestar.	No cumple	El proponente acepta la condición pero no anexa el esquema de procesamiento de llamadas en la propuesta.
		Esquema de redundancia propuesto para cada uno de los elementos críticos de sistema, en cuanto, a equipos, medios de transmisión, etc.	No cumple	El proponente acepta la condición pero no anexa el esquema de redundancia para cada uno de los elementos críticos.
		Propuesta de conexión para cada una de las operaciones, incluyendo protocolos, anchos de banda, contingencia, seguridad, equipos a utilizar, etc. (se debe aportar esquema de conexión, operación en línea y replicación)	No cumple	El proponente acepta la condición pero no anexa la propuesta de conexión para cada una de las operaciones.
4.8.15		El PROVEEDOR dispondrá de un software que permita la grabación del 100% de las llamadas de entrada y salida, así mismo, realizar consultas de las grabaciones y llamadas atendidas en tiempo real; estas deben tener una buena calidad sonora (que se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación.	No cumple	El proponente acepta la condición pero en el folio 116 ofrece solo el 99.6%
4.4.7.7		Nota: El PROVEEDOR deberá ceder a LA PREVISORA S.A. el desarrollo del App móvil con su código de programación al finalizar el contrato.	No cumple	El proponente acepta la condición pero en el folio 123 manifiesta que no entrega códigos fuente de desarrollos.
4.4.7.		El PROVEEDOR del contact center deberá realizar todos los desarrollos que solicite LA PREVISORA S.A. durante la vigencia del contrato sin que esto genere costos adicionales, los mismos, deberán realizarse a través de plataformas flexibles, que permitan diseñar interfaces personalizadas y ajustadas a las necesidades de los procesos requeridos por la Compañía.	No cumple	El proponente acepta la condición pero en el folio 123 manifiesta que no asume desarrollos de software no explícitos en la oferta
4.4.1.		El PROVEEDOR debe garantizar el correcto funcionamiento de la operación simultánea en las instalaciones del proveedor en Bogotá y las instalaciones del proveedor en Medellín, compartiendo en tiempo real información y almacenamiento de la misma en cada uno de los servidores ubicados en las dos ciudades. Se debe realizar distribución de las llamadas de acuerdo al personal ubicado en cada una de las sedes y las respectivas colas de atención. Este modelo apalancará el Plan de Continuidad de Negocio previsto por la Compañía.	No cumple	El proponente acepta la condición pero en el folio 121 el esquema de continuidad no contempla operación en Medellín.


 JUAN DAVID SANCHEZ DÁZA
 Especialista
 Gerencia de Servicio


 WENDY STEPHANY JIMÉNEZ ROJAS
 Técnico
 Gerencia de Servicio