

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Pliego técnico para la contratación de un Servicio de Call Center para un Servicio Crítico del Ministerio de Salud como es el de otorgar Turnos Telefónicos que permiten gestionar requerimientos de turnos de pacientes para los distintos hospitales provinciales de capital e interior de la provincia.

El servicio deberá contar con 36 (treinta y seis) posiciones con sus respectivos agentes y se deberá contemplar soporte total en cada una de las funcionalidades, con disponibilidad de lunes a viernes de 07 hs. hasta las 20 hs. Deberá también administrar y supervisar la dotación completa (personal y equipamiento técnico), de manera tal de propender el cumplimiento de la demanda y garantizar la calidad de atención.

El oferente deberá acreditar antecedentes en prestaciones operativas relacionadas a este tipo de Servicio, (Servicios de alta complejidad y Servicios Hospitalarios), como así también el cumplimiento de la Ley N° 24557 sobre riesgos de trabajo, la cual obliga al empleador a brindar todas las medidas de seguridad e higiene que rige en materia laboral.

INFRAESTRUCTURAR SOLICITADA:

Debe contar con un espacio físico exclusivo, **dentro de sus propias dependencias y/o instalaciones**, para el Ministerio de Salud, no pudiendo compartir el mismo con otros Clientes, para brindar este servicio, con el siguiente detalle:

Box individual: con paneles divisorios de melanina ó poliéster con las características propias de acústica del servicio a prestar, se deberá proveer porta CPU, bandeja deslizable para teclado y sillón tipo operador.

Sillón Operador: los sillones de operadores deberán ser los adecuados a la tarea a desarrollar, con respaldos anatómicos, ruedas de desplazamiento, apoyabrazos y sistema neumático de control de altura.

Climatización: el Call Center deberá contar con aire acondicionado central, frío/calor adecuado para el tamaño del volumen a enfriar/calentar.

Baños: **Las instalaciones destinadas al personal que brinde este servicio**, deberán cumplir con las normas existentes fijadas por la Municipalidad de Córdoba, sobre la base de la cantidad de personal que desarrollará tareas en el Call Center, deberá contar con un baño para hombres y otro para mujeres.

EQUIPAMIENTO EN GENERAL:

Estaciones de Trabajo: Se deberán proveer 36 (treinta y seis) equipos ESTACION DE TRABAJO WS-A, según los estándares de gobierno¹. Las características mínimas son las siguientes:

- CPU integrada por:

- 1. Un Microprocesador de última generación, con:
 - Frecuencia de reloj interna mínima de 2.4 GHz.
 - Memoria Cache mínimo de 3 Mb.
 - Capacidad de procesamiento de 64 Bits.
 - Con 2 núcleos reales, tecnología I3, similar o superior.
- 2. Una placa base (Motherboard) con:
 - Compatibilidad con DIMM DDR3 1600 Mhz. como mínimo.
 - Capacidad de ampliación de memoria RAM mínima de 8 GB.
 - Conectores:
 - Puertos USB 3.0: 4 (Cuatro) mínimo de los cuales 2 (dos) frontales.
 - Puertos USB 2.0: 4 (Cuatro) mínimo,
 - Interfaz de disco ATA Serie (SATA): 3 (Tres).
 - PCI Express: 3 (tres) mínimo
 - Controlador de vídeo on board (VGA): Capaz de soportar una resolución de hasta 1366 x 768 y memoria de video de 256 Mb. mínimo.
 - Sonido: 24 bits mínimo.
 - Red: capacidad de conectarse a una red local (LAN) tipo Ethernet, con soporte de medio físico 10/100/1000 base Tx. Se deberán proveer los controladores para su correcto funcionamiento bajo el sistema operativo especificado.
- 3. Memoria RAM:
 - Mínimo 4 GB. DDR3 de 1600 Mhz. como bus mínimo aceptable, en un módulo de 4 GB.
- 4. Disco duro:
 - Velocidad de rotación: 7200 rpm mínimo.
 - Buffer: 64 MB. Mínimo.
 - Capacidad: 500 GB. Mínimo.
 - Interfaz: ATA Serie 3 (SATA3), sin pistas ni sectores defectuosos.
- 5. Gabinete:
 - Bahías para dispositivos: 2 (Dos) mínimo, de los cuales por lo menos 1 (una) serán de 5 '1/4" y 1 (una) de 3 '1/2" accesibles externamente.
 - Fuente de alimentación: Con potencia adecuada al máximo de dispositivos posibles de incorporar. Con conexión a 220v.
- 6. Periféricos:
 - Teclado: USB, expandido de 101 teclas, español, provisto de teclas de función, control de cursor y teclado numérico independientes. Leds indicadores de estado de mayúsculas.
 - Mouse: USB, Óptico de 2 botones con desplazamiento (NetScroll).
- 7. Monitor:
 - LED de 18.5 pulgadas con una resolución mínima de 1366 x 768 píxeles, 16,7 millones de colores, contraste real 1000:1 y señal de entrada RGB analógica 15 pines.
- 8. Información adicional:
 - Se proveerá información original detallada de los subsistemas de memorias, entrada/salida, conexión de periféricos y jumpers switches. Se adjuntará. También la información y los medios necesarios para la instalación y configuración de la estación.
- 9. Compatibilidad:
 - Deberá tener compatibilidad total con el sistema operativo Windows 7 Profesional.
- 10. Garantías:
 - Garantía de 3 años.
- 11. Medio Óptico:
 - Lector/grabador de DVD de velocidad 16x o superior. Interfaz SATA.

Headsets y Teléfonos: Los puestos de atención estarán equipados con headsets, teclado Discado con teclas de redial, flash y mute, con ajuste de volumen y tono, con vinchas de cabeza de fácil adaptación y reforzadas para uso intenso, micrófono con supresión de ruido ambiente. Los terminales deberán ser de tipo analógicos, digitales, IP, softphones y ser de primera marca. La cantidad prevista es de 36 (treinta y seis) vinchas, 36 (treinta y seis) bases y 1(un) teléfono fijo de mesa el cual deberá poseer la función de manejo puestos de supervisión con facilidades de escucha, conferencia, instrucción; además de contar con las funciones básicas (teclas de flash, redial, mute, etc.).

Conexiones para cada puesto: Cada puesto deberá contar mínimamente con una conexión de datos que deberá ser UTP categoría 5E certificado, una conexión de telefonía y las conexiones necesarias de energía eléctrica para cada puesto de trabajo.

Alojamiento de servidor y Rack de Comunicaciones: La sala de sistemas deberá contar con las normas de seguridad estándares en cuanto a la refrigeración, aislamiento y restricción en el ingreso y acceso al mismo, deberá contar con los equipos de comunicación, las patcheras de datos y telefonía y todo elemento que forme parte de la conectividad de dicho sitio con la Red de Gobierno.

Seguridad en General: Deberá contar con un sistema independiente de alarmas, monitoreo permanente y sensores de movimiento, la central de incendio deberá contar con conmutador digital, sirena de aviso de incendio con luz, retenciones electromagnéticas para puertas de emergencia con apertura automática en caso de incendio, y control de acceso al establecimiento permitiendo registrar mediante una identificación fehaciente a cada persona que entre o salga del mismo.

Cámara de Vigilancia y Supervisión: Se deberán disponer cámaras en forma estratégica para el control y seguridad de todo el sector. Estas deberán tener capacidad de almacenamiento por 30(días), poder trabajar sobre puertos de Ethernet de 10/100 y ser manejables desde un browser, con posibilidad de acceso vía Intranet o Internet. Se deberá brindar acceso desde un monitor ubicado en donde el Ministerio de Salud lo disponga.

Equipo Call Center: Deberá disponer de la funcionalidad de grabación de 100% de las comunicaciones, capacidad de IVR entrante y saliente en la misma plataforma de comunicaciones, la cual deberá permitir ser operada y auditada remotamente vía Web de manera online. Deberá contemplar mecanismo de distribución equitativa de llamadas en función del orden de su entrada, además de poder en forma simultánea administrar la recepción de más de un número telefónico, la clasificación, priorización y esquemas de encolamiento del sistema de atención telefónica y la integración con las aplicaciones del sistema de registro de entrada y la base de datos existente (que será provisto por el área de Sistemas del Ministerio de Salud); deberá tener además reconocimiento de Call ID con capacidad de manejo de 3 (tres) tramas de 30 canales de entrada telefónica cada una (que será provista por el Ministerio de Salud). Tendrá que poseer funciones de conexión de red y ACD virtual, asignación de llamadas en función de niveles de especialización según los recursos disponibles con administración transparente de múltiples sitios para supervisar. Deberá manejar puestos de supervisión con facilidad de escucha, conferencia, instrucción. Deberá brindar información en línea referida a la performance del centro mismo y tener balance de carga entre puestos y poder establecer transferencias y/o conferencias entre operadores. Deberá permitir la integración con los principales CRMs de terceras partes disponibles en el mercado.

Telefonía IP: Deberá poder comunicar vía IP la central telefónica del oferente con la red de datos del Ministerio de Salud, para que en cada Hospital Provincial se pueda establecer este tipo de

