

LISTA DE CHEQUEO CUMPLIMIENTO

NUMERAL	REQUERIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	COMO LO CUMPLE	NÚMERO DE FOLIO
4.	Requerimientos y Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio.				
4.1.	Requerimientos y Especificaciones Técnicas.				
4.1.1.	Definición y Alcance de los Canales.				
4.1.1.1.	Contact Center.				
4.1.1.2.	Atención Personalizada.				
4.1.1.3.	Atención Virtual.				
4.1.1.4.	Atención Chat.				
4.1.1.5.	Atención Escrita.				
4.1.1.6.	Atención Canal PBX.				
4.1.1.7.	Atención Grandes Clientes.				
4.1.2.	Requerimientos de Inicio de Contrato.				
4.1.3.	Talento Humano.				
4.1.3.1.	Dimensionamiento del Talento Humano.				
4.1.3.2.	Perfiles del Personal a Cargo del Contratista.				
4.1.3.3.	Perfiles de los Cargos de Estructura.				
4.1.3.4.	Plan de Contingencias Presentadas Dentro del Personal del Proponente Adjudicatario.				
4.1.3.5.	Indicadores Operativos.				
4.1.4.	Capacitación.				
4.1.4.1.	En la Etapa Preoperativa.				
4.1.4.2.	En la Etapa de Ejecución del Contrato.				
4.1.4.3.	Capacitación Inicial.				
4.1.4.4.	Capacitación Continua.				
4.1.4.5.	Capacitación E-Learning.				
4.1.4.6.	Formación.				
4.1.4.7.	Evaluaciones.				
4.1.5.	Aseguramiento de Calidad.				
4.1.5.1.	Calidad del Servicio.				
4.1.5.2.	Procedimientos.				
4.1.5.3.	Monitoreo.				
4.1.5.4.	Aspectos de Seguimiento de Calidad (Formatos de Monitoreo).				
4.1.5.5.	Calificación Mínima.				
4.1.5.6.	Retroalimentación de Monitoreos de Calidad.				
4.1.5.7.	Acciones de Retroalimentación de Control de Calidad.				
4.1.5.8.	Talleres de Retroalimentación.				
4.1.5.9.	Tipos de Monitoreo.				
4.1.5.10.	Frecuencia de Monitoreo.				
4.1.5.11.	Informes de Monitoreo.				
4.1.5.12.	Calibraciones.				
4.1.5.13.	Seguimiento y Control de Calidad.				
4.1.5.14.	Planes de Mejora.				
4.1.5.15.	Encuesta de Satisfacción.				
4.1.6.	Indicadores de Calidad.				
4.1.7.	Tipificación del Servicio.				
4.1.8.	Gestión Documental.				
4.1.9.	Niveles de Servicio Exigidos.				
4.1.10.	Resumen de Indicadores.				
4.1.11.	Estadísticas de Operación.				
4.1.12.	Informes Sobre la Operación.				
4.1.13.	Otros Informes.				
4.1.14.	Sistema de Gestión de Calidad.				
4.1.15.	Entrega de la Operación Durante el Proceso de Liquidación del Contrato, Año 2015.				
4.2.	Requerimientos y Especificaciones Tecnológicas.				
4.2.1.	Aportes Tecnológicos a Cargo del Proponente Adjudicatario.				
4.2.2.	Requerimientos y Especificaciones del Software.				
4.2.2.1.	Software Propio de ICETEX.				
4.2.2.2.	Software Propio del Proponente.				
4.2.3.	Requerimientos Mínimos del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario.				
4.2.3.1.	Módulo de Generación de Informes.				
4.2.3.2.	Módulo de Supervisión en Línea.				
4.2.3.3.	Módulo de Evaluación de Conocimientos.				
4.2.4.	Características Mínimas del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario.				
4.2.5.	Otros Requerimientos Tecnológicos.				
4.2.6.	Requerimientos Mínimos de Atención Contact Center.				
4.2.6.1.	Características Generales Del ACD y del IVR.				
4.2.7.	Requerimientos Mínimos de Atención Virtual.				
4.2.8.	Requerimientos Mínimos de Atención Chat.				
4.2.9.	Requerimientos Mínimos de Atención Escrita.				
4.2.10.	Requerimientos Mínimos de Atención Personalizada.				
4.2.11.	Requerimientos Mínimos de Atención PBX.				
4.2.12.	Requerimientos Mínimos de Atención De Grandes Clientes.				
4.2.13.	Requerimientos Mínimos del Software Básico de los Computadores Personales Provistos por el Proponente Adjudicatario.				
4.2.13.1.	Requerimientos Referentes al Hardware.				
4.2.13.2.	Hardware Mínimo Requerido para Todos los Canales de Servicio.				
4.2.14.	Servidores de Comunicaciones.				
4.2.15.	Computadores Personales.				
4.2.16.	Multifuncionales e Impresoras.				
4.2.17.	Digiturnos.				
4.2.18.	Soporte para la Infraestructura Tecnológica.				
4.2.19.	Requerimientos Referentes a Telecomunicaciones.				
4.2.20.	Requerimientos Referentes a la Continuidad de la Operación del Negocio.				
4.2.21.	Requerimientos Referentes a Seguridad de la Información.				
4.2.22.	Reserva y Confidencialidad de la Información.				
4.2.23.	Resumen de Requisitos Mínimos.				
4.2.24.	Requerimientos Especiales Gobierno en Línea.				
4.2.24.1.	Análisis y Caracterización.				
4.2.24.2.	Interacción Servicio al Ciudadano.				
4.2.24.3.	Seguimiento a Solicitudes, Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias.				
4.2.24.4.	Soporte en Línea.				
4.2.24.5.	Certificaciones y Constancias.				
4.2.24.6.	Priorización y Planeación de Cadenas de Trámites y Ventanillas Únicas.				
4.2.24.7.	Retroalimentación del Plan para la Participación.				
4.2.25.	Lista de Chequeo Cumplimiento Infraestructura Tecnológica.				
4.2.26.	Cotización Opción de Compra Sistema de Información del Proponente Adjudicatario.				

El Proponente debe diligenciar en su totalidad sin dejar espacios en blanco el formato No. 17 - Verificación Requisitos Técnicos y Tecnológicos; en caso que se encuentre espacios en blanco, ICETEX asumirá que dicha especificación no es ofrecida ni cumplida por el proponente, caso en el cual se procederá a rechazar técnica o tecnológicamente la propuesta presentada.  
 Para los Proponentes es totalmente opcional presentar la cotización Opción de Compra (numeral 4.2.26) y su no presentación no será causal de rechazo de la propuesta.  
 En caso de entregar la Opción de Compra deberá marcar la casilla "Cumple" en el numeral 4.2.26 y deberá adjuntar la respectiva cotización donde se oficializa el valor de dicha opción de compra; en caso negativo deberá marcar la casilla "No Cumple" en el numeral 4.2.26.