**SERVICIO CENTRO DE CONTACTO GESTIONADO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIPCIÓN** | **CANTIDAD/ NÚMERO DE POSICIONES** | **PRECIO UNITARIO MENSUAL** | **IVA** | **PRECIO TOTAL MENSUAL INCLUIDO IVA** | **PRECIO TOTAL ANUAL INCLUIDO IVA** |
| 1 | Posiciones onmicanal para voz inbound+outbound | 35 | COP - | COP - | COP - | COP - |
| 2 | Funcionalidad chat | 25 | COP - | COP - | COP - | COP - |
| 3 | Funcionalidad e\_mail | 25 |  |  |  |  |
| 4 | Funcionalidad video | 25 | COP - | COP - | COP - | COP - |
| 5 | Funcionalidad redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) | 5 | COP - | COP - | COP - | COP - |
| 6 | Servicio integral IVR transaccional | 1 | COP - | COP - | COP - | COP - |
| 7 | Grabación total voz+pantalla con almacenamiento 6 meses | 35 | COP - | COP - | COP - | COP - |
| 8 | Servicios profesionales sobre demanda permanentes para la habilitación completa del centro de contacto gestionado: soporte tecnológico, sostenimiento del sistema, desarrollo de nuevos proyectos, servicio de reportería y transferencia de conocimiento | 1 | COP - | COP - | COP - | COP - |
| 9 | Reportería/monitoreo/calibración | 5 | COP - | COP - | COP - | COP - |
| 10 | Usuarios administradores/supervisores | 5 | COP - | COP - | COP - | COP - |
| 11 | Funcionalidad outbound voz+e\_mail+SMS | 1 | COP - | COP - | COP - | COP - |
| 12 | Componentes de hardware/software y servicios para la interconexión con la PSTN e integración con la plataforma actual de telefonía | 1 | COP - | COP - | COP - | COP - |
|  | **TOTAL DEL SERVICIO INCLUIDO IVA** | | | | | **COP -** |