

**INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR LA FORMA 880
SOLICITUD DE INFORMACION PARA EL SERVICIO CENTRO DE CONTACTO
(CALL CENTER)**

Propósito de la Forma

La Forma 880 se usa para las solicitudes relativas a la prestación del Servicio Centro de Contacto (Call Center). Específicamente, los peticionarios deberán usar la Forma 880 para (1) solicitar el derecho del Registro para prestar el servicio precitado y (2) para solicitar renovación y modificación del título habilitante otorgado, así como en la transferencia de derechos la cual debe ser debidamente completada por el solicitante a serle transferido.

Introducción

La Forma 880 está compuesta de una (1) Hoja Principal y tres (3) Hojas de Datos Técnico. Cada solicitud debe incluir la Hoja Principal y las Hojas de Datos Técnico que sean necesarias para describir completamente los parámetros requeridos para el servicio solicitado a fin de ser objeto de consideración.

Instrucciones sobre la Hoja Principal

El propósito de la Hoja Principal es obtener información de la ubicación y localización sobre el solicitante, el representante legal, el administrador o gerente general y el responsable técnico, este último debe demostrar ser un profesional de la ingeniería a fin al área de las telecomunicaciones y que se encuentre habilitado en el ejercicio de su profesión.

Instrucciones para Completar la Información Solicitada en las Hojas de Datos Técnico-Regulatorios

1. Propósito de la Solicitud

- 1.1. Marcar con una "X" el tipo de acción solicitada. Marcar "Nueva Solicitud", si la presente no se refiere a ninguna solicitud actualmente en proceso de aprobación. Caso contrario, marcar "Modificación a una solicitud pendiente", "renovación", "transferencia de derechos".
- 1.2. Si la solicitud está relacionada con un sistema autorizado anteriormente y localizado en la misma ubicación, deberá proporcionar el numero de Resolución de CONATEL asignada a la misma.
- 1.3. En el caso de que la forma sea utilizada para plantear modificaciones a solicitudes en proceso de aprobación, se deberá indicar el o los números de dichas solicitudes, así como su fecha de presentación.
- 1.4. Colocar en el espacio provisto, la letra que corresponda al tipo de acción solicitada mediante la presente solicitud.

2. Ubicación del Centro de Contacto

- 2.1. Proporcionar la dirección exacta de la ubicación del centro de operación del sistema. En caso de estar fuera del área urbana indicar la descripción geográfica para localizar la ubicación exacta del centro de operación del sistema.
- 2.2 Indicar la ciudad, o comunidad.
- 2.3 Indicar nombre del municipio y el departamento.
- 2.4 Si el peticionario realizará sus operaciones en la Zona Libre, marcar con una "X" la casilla correspondiente.
- 2.5 - 2.7 Proporcionar esta información en caso de operar en Zona Libre.

3. Prestación del Servicio

- 3.1. Proporcionar el nombre o denominación comercial que utilizará para identificarse con sus clientes.

- 3.2. Indicar el tipo de empresas clientes a las que ofrecerá el servicio. Marcar con una "X" la casilla correspondiente.
- 3.3. Proporcionar la lista de las empresas clientes a las cuales estará prestando el Servicio Centro de Contacto (Call Center).
- 3.4. Indicar la descripción de la conformación de la infraestructura de red de telecomunicaciones al interior del Centro de Contacto (Call Center).
- 3.5. Si el peticionario requiere para la operación y prestación del Centro de Contacto, numeración del Plan Nacional de Numeración de Honduras, será necesario completar la información requerida en el numeral seis.

4. Equipamiento de la red al interior del Call Center

- 4.1. Descripción del equipamiento de la red al interior del Call Center.

5. Operación y prestación en el ámbito Internacional

- 5.1. Nombre o denominación social del proveedor u operador nacional que le brindará la infraestructura de soporte para el transporte del tráfico del Centro de Contacto (Call Center).
- 5.2. Describir cada uno de los tramos o trayectos en el ámbito nacional, indicando los medios de transmisión (fibra óptica, cable coaxial, espectro ensanchado, etc.), tecnología (SDH, DWDM, MPLS, WLL, etc.) y capacidades en ancho de banda, de acuerdo con el diagrama presentado.
- 5.3. Descripción de cada uno de los tramos o trayectos a nivel internacional, indicando los medios de transmisión (fibra óptica, cable coaxial, espectro ensanchado, etc.), tecnología (SDH, DWDM, MPLS, WLL, etc.) y capacidades en ancho de banda, de acuerdo con el diagrama presentado.
- 5.4. Describir la interfaz (conexión física y funcional) de interconexión entre el medio de transmisión nacional y el medio de transmisión internacional.
- 5.5. Protocolos (TCP/IP, Ethernet, etc.) y Software a implementar para la gestión, enrutamiento y establecimiento de las comunicaciones de voz y datos.
- 5.6. Enumerar los diferentes tipos de prestaciones que brindará a las empresas extranjeras.

6. Operación y prestación en el ámbito Nacional

- 6.1 Nombre o denominación social del Proveedor de Servicio de Telefonía (fija) que le proveerá las líneas telefónicas para operar y prestar el Servicio de Contacto (Call Center) en el ámbito nacional.
- 6.2 Indicar la infraestructura que utilizará para la provisión del Servicio de Telefonía. Marcar con una "X" la casilla correspondiente.
- 6.3 Indicar la tecnología que implementara para la prestación del servicio. Marcar con una "X" la casilla correspondiente.
- 6.4 Proporcionar el total de líneas telefónicas.
- 6.5 Indicar el número de trocales E1.
- 6.6 Enumerar los diferentes tipos de prestaciones que brindará a las empresas nacionales.

DOCUMENTACIÓN A ADJUNTARSE

La presentación de la información y documentación a adjuntarse es de carácter obligatorio, exceptuando la que según el tipo de prestación a brindar el Call Center no aplicase.