



COMITÉ DE COMPRAS Y LICITACIONES

LISTADO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS NO.1 RELATIVO A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LPN-CPJ-16-2018, CORRESPONDIENTE A LA EJECUCIÓN DE LA FASE 3 DEL PROYECTO MIGRACIÓN DEL ESQUEMA TELEFÓNICO DE LA JURISDICCIÓN INMOBILIARIA HACIA LA TECNOLOGÍA IP.

Pregunta No.1

RFT10 – Indicar donde se van a agregar las licencias solicitadas? ¿Tienen base instalada en producción en versión 11 o habría que agregar un servidor?

Respuesta:

Las licencias se van a agregar a los teléfonos que se van a adquirir. La versión que actualmente tenemos en producción es la 11.5, no requiere agregar un servidor.

Pregunta No.2

Favor suministrar un "show tech" del equipo actual donde se vea la información del serial del equipo, las T1 existente y los PVDMS instalados. (Pueden obviar información sensible tales como IPs, usuarios, password, etc).

Respuesta:

Ver documentación adjunta.

Pregunta No.3

Favor suministrar un printscreen de la consola de VMware donde se vean las máquinas virtuales existentes, y la capacidad del servidor (CPU, memoria, disco) para validar que lo requerido se ajuste con lo existente.

Respuesta:

Las máquinas virtuales existentes son:
CISCO Unified Communications Manager (CUCM)
CISCO Unified Communications Manager (CUCM) v10
CISCO Unity Connection
CISCO Unity Connection v10
CUCM IM and Presence Server v10

El servidor cuenta con las siguientes especificaciones:

CPU: Intel Xeon E5-2609 @ 2.40Ghz
CPU Cores: 8
Memoria: 32GB
Disco: 1TB



COMITÉ DE COMPRAS Y LICITACIONES

Pregunta No.4

Favor suministrar un listado de las localidades remotas, anchos de bandas y usuarios telefónicos que se comunicaran vía SIP con la sede central. Esto para garantizar que con el diseño planteado y los recursos finales se podrá operar sin inconvenientes la solución.

Respuesta:

Localidades	Usuario con IP Phone	Ancho de banda
1	52	10 Mb
2	4	10 Mb

Pregunta No.5

Favor indicar las cantidades de sesiones SIP finales que se contrataran con la prestadora de servicio luego de la migración de las T1.

Respuesta:

Hasta el momento 48 secciones.

Pregunta No.6

Favor aclarar si los servicios de IVR requieren el desarrollo desde cero de este en la plataforma de Cisco Unified Contact Center Express. Es decir, ¿se debe desarrollar el IVR existente en la plataforma a adquirir?

Respuesta:

Si, se requiere desarrollar el IVR existente en la plataforma de CISCO.

Pregunta No.7

RFT09 indicar si el IVR lleva conectividad a Base de datos o es un IVR con un call Flow estándar?

Respuesta:

Incluir la disponibilidad de informes y estadísticas acerca de las llamadas entrantes y salientes (tiempos de respuesta, tiempos de atención, etc).

Pregunta No.8

Favor aclarar si JI está en la disposición de suministrar los audios necesarios para elaborar el desarrollo de IVR.

Respuesta:

Dispondrán de los audios el oferente que sea adjudicado, luego que se realice contrato. Sobre este punto estaremos colaborando en conjunto.



COMITÉ DE COMPRAS Y LICITACIONES

Pregunta No.9

Favor indicar las estadísticas y reportes esperados tanto en el IVR como en el Contact Center.

Respuesta:

Incluir la disponibilidad de informes y estadísticas acerca de las llamadas entrantes y salientes (tiempos de respuesta, tiempos de atención, llamadas en espera, etc).

Pregunta No.10

Favor indicar si es requerido la integración de data/información de flujos de llamadas desde el IVR al Contact Center y viceversa, esto para posibilitar una mejor gestión de los ciudadanos usuarios de los servicios?

Respuesta:

Si.

Pregunta No.11

Favor indicar si es requerida la funcionalidad de encriptación de llamadas.

Respuesta:

Si, ya que VOIP es susceptible a hacking.

Pregunta No.12

Como se requiere un componente fuerte de desarrollo para la migración del servicio actual de IVR a la nueva plataforma. Favor indicar si es requerido que se muestren cartas (3) de clientes con referencias explícitas en el desarrollo de IVR transaccional con conexiones a base de datos y webservice.

Respuesta:

Si.

Pregunta No.13

Adicional al punto anterior, Cisco indica que los partners capacitados para realizar este tipo de trabajos deben contar con la autorización expresa avalada por la acreditación ATP Contact Center, favor indicar si es requerido contar con esta certificación para garantizar un correcto desarrollo del IVR avalado por el fabricante?

Respuesta:

Preferiblemente.

Pregunta No.14

Por último, compárteles el end of life de los routers 2900. Conversé con ellos que no es requerido que se sustituya este router ya que el fabricante aun lo soporta, pero que si debemos garantizar que el mismo



COMITÉ DE COMPRAS Y LICITACIONES

cuenta con la cobertura de soporte hasta el fin de su vida. En el enlace se muestran las fechas límites, la pregunta que debes hacer (favor incluirla como entiendas arriba) es que si desean incluir la renovación de soporte de este equipo hasta su end of life.

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/routers/2900-series-integrated-services-routers-isr/eos-eol-notice-c51-737831.html>

Respuesta:

Sí, estamos de acuerdo con su sugerencia. Favor incluir en sus propuestas la garantía extendida de nuestro Cisco 2901, dicha garantía debe ser extendida con la misma duración de los equipos adquirir en esta licitación.

COMITÉ DE COMPRAS Y LICITACIONES