



CIRCULAR No.1 RESPUESTA A LOS OFERENTES

A todos Los Oferentes conforme al registro de Interesados en el Procedimiento por exclusividad aprobado mediante Resolución No. CCC-007-2015, para la contratación de una empresa de bienes y servicios que se encargue de realizar las labores de adecuación de la plataforma del telefonía del **INDOTEL** y el Contact Center de su Centro de Asistencia al Usuario.

El Comité de Compras y Contrataciones del **INDOTEL** les informa que hemos recibido las siguientes preguntas:

- 1. En las especificaciones técnicas se solicita que la plataforma sea virtualizada en los productos de Avaya, Indotel va a proveer el Hardware y software de virtualización? O debemos proveerlo con la propuesta?**

Respuesta:

Indotel va a proveer las máquinas virtuales (VMWare) para las soluciones de Avaya.

- 2. En las especificaciones técnicas solo están solicitando una T1 (24 troncos) y no vemos ningún otro de tipo de conexión con la PSTN según las especificaciones. La plataforma solo va a operar con estos 24 troncos? Se implementaran licencias SIP y cuantas sesiones? Se va a requerir de session Border Controller?**

Respuesta:

Además de la T1 se está considerando 100 sesiones SIP hacia el PSTN. También se incluye un Sección Border Controlleer (ASBCE). La controladora T1 se utilizará para la migración de la actual PBX (Nortel) hacia la nueva plataforma (Avaya).

- 3. En la parte de Contact Center, no vemos ningún ítem referente a la plataforma de reportes; se va a requerir de la implementación del CMS? De ser así el hardware y software lo va a proveer Indotel o el oferente?**

Respuesta:

Las licencias del sistema de reportes para el Contact Center (CMS) está incluido en la propuesta como parte de Elite-M Advanced package. Este paquete cambió en rls7.0, pero igual hay que incluir sus componentes. Para el server de CMS aplica lo mismo de la pregunta número 1.

- 4. En las especificaciones técnicas están solicitando licencias que tienen canales de comunicaciones unificadas, cual es el alcance de la implementación de esta plataforma? Se requieren configuraciones de usuarios móviles en Smartphone o table? En caso afirmativo que cantidad? Se requiere de conexión remota de los usuarios de UC a través del SBC?**

Respuesta:

De acuerdo a Avaya, las licencias están incluidas, viene como parte del primer nivel de licenciamiento (Core). Para los usuarios móviles (Remotos) la conexión será vía el ASBCE. Estas facilidades implican además un servidor de CES que igual será virtualizado (Pregunta 1).

- 5. El servidor para WFO será provisto por Indotel o el oferente?**

Respuesta:

Igual que en las preguntas anteriores los server (Virtualizados o no) serán facilitados por Indotel. Como parte del Elite-M Avancé package se incluye 20 canales de grabación de llamadas (WFO-CR).

- 6. En el punto 1.7 b. se solicita la garantía del buen uso del anticipo del 20%; cual es el porcentaje de esta garantía?;**

Respuesta:

La garantía de buen uso del anticipo debe ser constituida por el equivalente al monto que reciba el adjudicatario como adelanto. El cual conforme al esquema que establece el numeral 1.7 del Pliego de Condiciones Específicas, corresponde al veinte por ciento (20%) total del monto del contrato.

