

Licitación Pública N° 05/16

**PLIEGO DE ESPECIFICACIONES
TECNICAS**

OBJETO

**PROVISION DE PLATAFORMA DE
TELEFONIA CORPORATIVA IP**

A.T.E.R.

Item 1: Consideraciones Generales

Se requiere una solución de Telefonía Corporativa y Comunicaciones Unificadas basada en tecnología IP que sea integrada, confiable, homogénea y consolidada.

La implementación será en ATER Casa Central (Urquiza y Pellegrini) y se deberá comunicar con la Representación Territorial Paraná (Urquiza y 9 de Julio), la Dirección de Catastro y Fiscalización Tributaria (Illia 265) y el edificio de Calle España 45, entre los cuales ATER posee una red de fibra óptica con tecnología IP.

La propuesta inicial deberá brindar la infraestructura para la puesta en funcionamiento de una Mesa de Ayuda de Sistemas, conformada por 6 (seis) operadores y un área de atención al contribuyente con 4 operadores y un supervisor. El sistema deberá contar con pre-atendedor, grabación de llamadas, identificación de llamadas y derivación.

Se deberá considerar la factibilidad de ampliación y escalabilidad.

Deberá poseer un esquema de licenciamiento consolidado para todos los componentes.

La telefonía deberá manejar un esquema de numeración unificado.

La gestión de la totalidad de los módulos que componen la solución deberá ser centralizada.

El cliente para PC deberá ser avanzado e intuitivo, con mensajería instantánea y estado de presencia y video.

El diseño de la solución deberá estar basado en una arquitectura que permita centralizar el procesamiento de las comunicaciones y su administración y, al mismo tiempo extender los servicios a través de a red de datos para sitios remotos.

Deberá permitir la operación simultánea del total de las capacidades solicitadas.

Todos los elementos ofertados que se conecten a la Red de Telefonía Pública, deberán respetar y cumplir con todas las normas y recomendaciones nacionales (CNC) e internacionales (UIT-T), en materia de conmutación, transmisión y señalización telefónica para centrales privadas de conmutación digital.

En particular para esta primer fase, la solución deberá contemplar los siguientes aspectos:

- Central telefónica basada en IP o Full IP
- 2 (dos) placas para trama DDI-IP
- Conexión a al menos 10 líneas urbanas entrantes analógicas
- Capacidad no menor a 90 internos
- Capacidad para gestionar no menos de 120 llamadas concurrentes
- Al menos 40 sofphone según la siguiente división:
 - o 6 (Seis) para Mesa de ayuda
 - o 4 (Cuatro) Atención al Contribuyente
 - o 10 (Diez) Usuarios móviles
 - o 20 usuarios en su PC
- Provisión de 20 Headset USB de alta calidad tipo Plantronics H251N (o de similares características y calidad) con supresión de ruido.
- La solución deberá soportar distintos tipos de Terminales.
 - o Teléfono IP de escritorio
 - o Cliente para PC
 - o Teléfono analógico (Opcional)
- Se deberán proveer las Terminales IP, según el siguiente detalle:
 - o Dirección General / Ejecutiva
 - 6 (seis) terminales Standard
 - 2 (Dos) gama alta
 - o Dirección de Fiscalización Tributaria
 - 5 (Cinco) terminales Standard

- 1 (Una) gama alta
 - Dirección de Catastro
 - 5 (Cinco) terminales Standard
 - 1 (Una) gama alta
 - Área Sistemas:
 - 8 (Ocho) terminales Standard
 - 2 (Dos) gama alta
 - Otros usos:
 - 20 (Veinte) terminales Standard
- Se deberán proveer adicionalmente 4 (cuatro) terminales Standard y 2 (dos) terminales gama alta, destinadas a respaldo.
- Las terminales solicitadas podrán ser reasignadas a cualquier puesto de trabajo sin necesidad de nuevas licencias, según sea requerido al momento de la implementación del proyecto. La oferta deberá incluir la totalidad de licencias necesarias para el normal uso de la totalidad de la capacidad inicial indicada en el presente pliego.
- Opcionalmente y en forma adicional a los equipos terminales contemplados en la oferta, se podrán cotizar otros modelos cuyas características sean superiores. Se deberá suministrar la información necesaria que permita evaluar las ventajas operativas que estos modelos otorgan.
- Interfaz para 4 líneas de celulares
- Capacidad de vpn Server
- Integración con base de datos SQL Server y de manera opcional la capacidad de integrarse con base de datos Oracle.
- Múltiples opciones de seguridad
- La solución podrá ser capaz de manejar toda la información del usuario desde el Active Directory.
- La plataforma deberá poder interconectarse a través de una red IP ruteada. El Oferente deberá especificar los requerimientos de ancho de banda y delay de la interconexión de los nodos para las capacidades solicitadas en este documento.
- Deberá soportar protocolo SIP para terminales según la RFC 3261.
- La operación de los terminales y las facilidades del sistema deberá ser idéntica en todos los sitios.
- Deberá soportar Simple Network Management Protocol (SNMP) v2.
- La plataforma deberá soportar la sincronización vía NTP (Network Time Protocol) o Protocolo de sincronización de horario, mediante el cual debe sincronizar todos los dispositivos que componen la solución.
- Tarifador.
- Correo de voz.
- Capacidad para armar una mesa de atención al contribuyente mediante un 0810, para esto deberá poseer:
 - Diferentes pre-atendedores
 - grupos de captura
 - capacidad de grabación de llamadas on-demand
 - derivación de llamadas
 - capacidad de 1 supervisor y 3 agentes
 - sistema de gestión y reporte
 - capacidad de IVR (Opcional)
- Todos los equipos ofertados deberán ser nuevos, completos, sin uso y estar en perfecto estado de funcionamiento. La programación (software) deberá ser totalmente tecnología 2000 o superior. Los mismos no podrán estar marcados como discontinuos y/o con previsión de discontinuidad.

Item 2: Capacitación

- Capacitación a nivel usuario final de la solución propuesta.
- Capacitación avanzada para personal de Sistemas de todos los componentes de la Solución y Tecnológica propuesta. Dicha capacitación deberá ser oficial y brindada por el fabricante. La misma permitirá obtener certificaciones oficiales del fabricante al personal capacitado.
- El alcance de la capacitación deberá ser tal que el personal designado quede en condiciones para asumir toda la atención del sistema y la totalidad de las siguientes funciones mínimas:
 - o Operación y mantenimiento del sistema y sus asociados
 - o Conocimiento total del software y hardware del sistema
 - o Cambio de las categorías de los internos
 - o Localización y corrección de fallas (software y hardware)
 - o Manejo e interpretación del programa de gestión de tarifación
 - o Realización de los cambios de numeración y/o reprogramación
 - o Cambio en los encaminamientos cuando esta sea un nodo de conmutación con otras centrales y manejo de Plan de numeración.

Item 2: Instalación, Soporte, Mantenimiento y Garantía.

ATER proveerá un cableado UTP categoría 5e y los switches PoE adecuados para la solución. El proveedor será responsable de la provisión, instalación, configuración, integración, puesta en marcha inicial y capacitación de la solución solicitada.

Se necesitará contar con el servicio de soporte técnico tanto durante la etapa de la implementación como de las tareas posteriores a la puesta en funcionamiento de manera tal de garantizar y mantener la operatividad de la plataforma.

El servicio de asistencia técnica y mantenimiento deberá ser prestado en la ciudad de Paraná, las 24 horas, los 7 días de la semana (24x7x365), mientras dure la garantía.

Deberán respetarse los lapsos de tiempo establecidos en el siguiente cuadro:

Falla	Tiempo de respuesta
Falla total del sistema	< = 2 hs
Falla del sistema que permita el funcionamiento básico del mismo, sin afectar partes críticas o que genere un colapso total del sistema.	< = 4 hs Días hábiles de 06 a 19 hs.
Fallas que provoquen el mal funcionamiento de troncales y/o internos, o fallas específicas que no afecten al funcionamiento integral del sistema.	< = 4 hs Días hábiles de 6 a 13

Si ante la falla de un equipo se hiciera necesario el traslado del mismo para su reparación, este deberá ser reemplazado por cuenta del proveedor, sin cargo adicional mientras se encuentre vigente el plazo de garantía, por uno de iguales características hasta tanto se reintegre el original, debiéndose asegurar de este modo la continuidad del servicio.

Todos los materiales, herramientas y repuestos destinados a la atención técnica durante el período de garantía, deberán ser provistos por el adjudicatario.

Durante el período de garantía, el Organismo se reserva el derecho de instalar dispositivos adicionales y/o ampliar las capacidades del equipamiento, con el personal que éste designe, sin que ello implique la pérdida de la garantía sobre las mismas, previa coordinación con el adjudicatario, con una antelación de 24 (veinticuatro) horas.

Se debe incluir las actualizaciones de todas las versiones de software por un lapso de 36 meses desde su implementación efectiva. Las mismas deberán proporcionarse sin cargo durante el período de la garantía.

La garantía de funcionamiento por el lapso indicado incluirá la asistencia técnica prevista por el fabricante del producto **“no implicando un contrato de servicio técnico de mantenimiento”**. Este comprenderá el servicio de reparación con provisión de repuestos y/o cambio de las partes que sean necesarias **sin cargo alguno para el Organismo**. La atención se efectuará en el lugar de instalación.

Los siguientes criterios son aplicables a la totalidad del equipamiento solicitado:

- el servicio de garantía deberá estar disponible las 24 hs. del día, los 7 días de la semana.
- El tiempo para la reparación o reemplazo de los equipos será como máximo de 4 hs. de efectuarse el llamado.
- Cuando la magnitud de la avería requiera el traslado del equipamiento para su reparación en laboratorio, el mismo será por cuenta y responsabilidad del adjudicatario y no generará ningún costo adicional para el Organismo.

Soporte de software y hardware por 36 meses, con actualizaciones de versión incluidas, contados a partir del día siguiente al parte de recepción definitiva

También por el mismo período, el proveedor deberá brindar un servicio de soporte que permita que el personal técnico dependiente de ATER efectúe consultas técnicas



telefónicas, por e-mail o por fax a los especialistas del proveedor. No habrá límite en la cantidad de consultas remotas a realizar.
Servicio de Garantía no menor a 36 meses, contados a partir de la recepción definitiva.