



## INFORME TÉCNICO

JUSTIFICACIÓN MARCA RENOVACIÓN SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL SOLUCIÓN CENTRAL TELEFONICA, CONTACT CENTER, SBC, WFO Y 11 CENTRALES DE LAS COMERCIALES MAYO 2021 A MAYO 2022

MARZO 2021

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA

Renovación Anual Soporte y Mantenimiento Central Telefónica, Contact Center, Sesión Border Controller(SBC), Work Force Optimization(WFO) y 11 Centrales IP Office de las comerciales

Y.P.

**Para:** Comité de Compras EDEEste

**De:** Yaneyri Pérez  
Gerente Líder Tecnología de Información

**Vía:** Jose García  
Director de Recursos

**Asunto:** Informe de Justificación de Marca – Renovación Servicio Soporte y mantenimiento de la solución de la Central Telefónica, Contact Center, Sesión Border Controller (SBC), Work Force Optimization(WFO) y 11 centrales IP Office de las comerciales

**Fecha:** 8 de marzo de 2021

Estimados miembros del Comité de Compras:

Luego de un cordial saludo, tenemos a bien presentarle un informe en el cual solicitamos contratar mediante la modalidad de compra por exclusividad de marca para la siguiente adquisición, incluido en el plan de compras con el número **TI211PU154**, en virtud de lo expuesto a continuación:

**Renovación Servicio Soporte y mantenimiento de la solución de la Central Telefónica, Contact Center, Sesión Border Controller (SBC), Work Force Optimization(WFO) y 11 centrales IP Office de las comerciales.**

#### **I. Antecedentes**

La Distribuidora de Electricidad del Este "EDE Este" posee una infraestructura de telefonía que con el pasar de los años se ha ido actualizando, en el año 2018 se dio inicio a un proceso de migración de la solución que concluyo en 2019 teniendo como beneficio un esquema más escalable y de menor costo por licenciamiento de líneas telefónicas.

Y.P

## Cuadro de histórico renovaciones

Descripción solución	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Central telefónica CS1000E	9,536.84	11,875.16	12,612.55	5,960.35	No incluido	No incluido
Avaya Aura Contact Center	No Incluido	4,768.02	5,874.75	330.04	18,035.81	18,035.81
Collaboration Pack	802.63	540.92	597.44	No incluido	No incluido	No incluido
WFO	13,180.12	No Incluido	No Incluido	No Incluido	7,264.08	7,264.08
SBC	No Incluido	No Incluido	No Incluido	No incluido	3,308.90	3,308.90
IP Office Select	No Incluido	No Incluido	No Incluido	No incluido	2,205.90	2,205.90
Soporte solución telefonía por 12 meses nivel 1 y 2 7x24	No Incluido	2,500.00	2,500.00	2,400.00	16,993.00	16,993.00
Soporte 11 IP Office Comerciales nivel 1 y 2 7x24	No Incluido	No Incluido	13,571.40	13,275.00	14,402.0	14,402.00
<b>Total con impuestos US\$</b>	<b>27,753.12</b>	<b>23,227.24</b>	<b>35,156.14</b>	<b>21,965.39</b>	<b>62,209.69</b>	<b>62,209.69</b>
<b>Desglose de los servicios que abarca el mantenimiento por años</b>	Central CS1000, 1,044 licencias de usuarios, 40 licencias de agentes Contact Center, 4 licencias supervisors Contact Center, 48 licencias grabación de audio, 24 licencias grabación de pantalla, 24 licencias de canales de Quality Monitor, 10 Licencias Mobile Suite, 100 licencias de Call Pilot, 1 Signaling Server	Central CS1000, 1,044 licencias de usuarios, 40 licencias de agentes Contact Center, 4 licencias supervisors Contact Center, 48 licencias grabación de audio, 24 licencias grabación de pantalla, 24 licencias de canales de Quality Monitor, 10 Licencias Mobile Suite, 100 licencias de Call Pilot, 1 Signaling Server	Central CS1000, 1,044 licencias de usuarios, 40 licencias de agentes Contact Center, 4 licencias supervisors Contact Center, 48 licencias grabación de audio, 24 licencias grabación de pantalla, 24 licencias de canales de Quality Monitor, 10 Licencias Mobile Suite, 100 licencias de Call Pilot, 1 Signaling Server	Central CS1000, 1,044 licencias de usuarios, 46 licencias de agentes Contact Center, 4 licencias supervisors Contact Center, 48 licencias grabación de audio, 24 licencias grabación de pantalla, 100 licencias de Call Pilot, 24 licencias de canales de Quality Monitor, 10 Licencias Mobile Suite, 100 licencias de	Central IP Office Select 1,516 Licencias de Teléfonos IP, 360 Licencias Sip Trunk, 13 Licencias Server Edition, 192 licencias de sesiones estándar, 52 Licencias de Agentes de Voz (Inbound & Outbound), 5 licencias supervisors Contact Center, 54 licencias de grabación de audio y pantalla, tres servidores	Central IP Office Select 1,616 Licencias de Teléfonos IP, 20 Licencias Power User, 50 Licencias Office Worker, 360 Licencias Sip Trunk, 13 Licencias Server Edition, 192 licencias de sesiones estándar, 52 Licencias de Agentes de Voz (Inbound & Outbound), 5 licencias supervisors Contact Center, 54 licencias de

v.p

	principal, 1 Media Gateway Redundante en Mega Centro, un SBC y Avaya Aura Contact Center	principal, 1 Media Gateway Redundante en Mega Centro, un SBC y Avaya Aura Contact Center	principal, 1 Media Gateway Redundante en Mega Centro, un SBC y Avaya Aura Contact Center	Call Pilot, 1 Signaling Server principal, 1 Media Gateway Redundante en Mega Centro y un SBC y Avaya Aura Contact Center	de SBC en HA, dos servidores de IP Office Select en HA, dos servidores Avaya Contact Center Select y un servidor Avaya WFO	grabación de audio y pantalla, tres servidores de SBC en HA, dos servidores de IP Office Select en HA, dos servidores Avaya Contact Center Select, un servidor Avaya WFO y 132 licencias SIP remotos
--	--	--	--	--	--	--

**II. Objetivo**

Renovar el soporte y mantenimiento anual de la solución de telefonía que incluye la Central IP Office Select, Contact Center Select, Avaya Sesión Border Controller(SBC), Work Force Optimization(WFO) y 11 centrales IP Office de las comerciales, para el período de mayo 2021 - mayo 2022, a proveedores autorizados por la marca Avaya.

**III. Alcance**

El presente informe aplica para la renovación del soporte y mantenimiento anual de la solución de telefonía que incluye la Central IP Office Select, Contact Center Select, Avaya Sesión Border Controller(SBC), Work Force Optimization(WFO) y 11 centrales IP Office de las comerciales, para el período de mayo 2021 - mayo 2022, compra que solicitamos sea adquirida a los proveedores autorizados que indique el fabricante Avaya.

Y.P

Esto incluye la renovación del servicio de soporte y mantenimiento de fábrica de las siguientes soluciones:

1. Avaya IP Office Select Version 11.0.4
  - 2 IP Office Select 11.0.4 Redundantes ▪ 1616 Licencias de Teléfonos IP
  - 20 licencias Power Users

- 50 licencias de Office Worker
  - 360 licencias Sip Trunk
  - 132 licencias SIP comerciales
  - 2 licencias CTI
  - 13 licencias Server Edition
  - 1 licencia ACCS Enablement
2. Avaya Contact Center Select 7.0.3
- 1 sistema Base Avaya Contact Center Select 7.0.3 ▪ 52 Licencias de Agentes de Voz (Inbound & Outbound)
  - 5 licencias Supervisores
  - 1 licencias Agentes Multimedia (Web-Chat, Email y SMS)
  - 1 licencia de Reporte Creation Wizard
  - 1 licencia de Business Continuity (redundancia)
3. Avaya SBC versión 7.2
- 3 Avaya SBC Dell R330 versión 7.2 ▪ 192 licencias de sesiones estándar
  - 192 licencias de sesiones estándar de alta disponibilidad
  - 2 licencias de sesiones avanzada
  - 2 licencias de sesiones avanzada alta disponibilidad
  - 1 licencia de encriptación
4. Avaya WFO Select versión 5.2
- 1 sistema Avaya WFO Select ▪ 54 licencias edición estándar (grabación de voz y pantalla)
  - 1 licencia de Conector Avaya Contac Center Select
5. Avaya IP Office Comerciales versión 11.4
- 11 centrales físicas
  - Incluye reemplazo de partes
  - Incluye actualización de versiones

Este soporte de Mantenimiento incluye:

-Los upgrades a nuevas versiones sin costo.

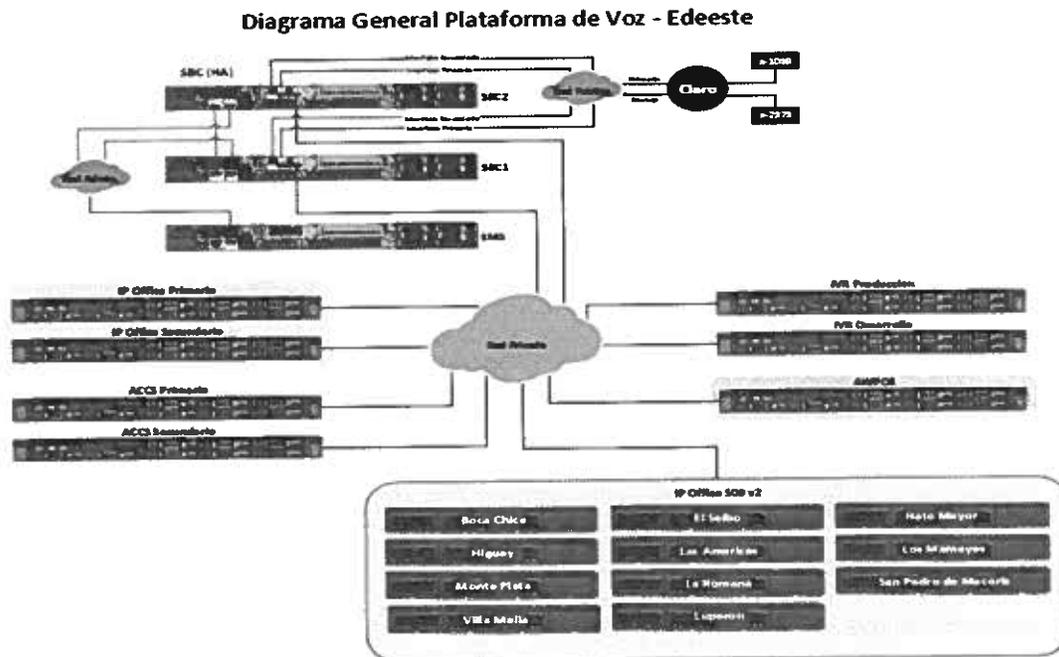
-El reemplazo de partes para los equipos de SBC, IP Office Select y IP Office de las comerciales.

-El Soporte nivel 1 y 2 7x24 vía la empresa ISBEL y escalamiento al fabricante en caso de ser requerido.

Y.P

#### IV. Situación actual

La empresa cuenta con una solución de telefonía para la comunicación entre clientes externos e internos, así como canales de pago, reporte de averías y seguimiento de casos, el mantenimiento de esta plataforma vence en fecha 31 de mayo del 2020 y se requiere renovar por un año para que en caso de presentarse alguna avería que requiera del soporte y garantía del fabricante estén cubiertos.



#### V. Justificación de Marca

Además de la necesidad técnica presentada en este informe, se opta por la marca Avaya:

- La solución de central telefónica principal y de las comerciales es de la marca Avaya.
- La solución Sesión Border Controller (SBC) es de la marca Avaya.
- La solución Work Force Optimization (WFO) es de la marca Avaya.
- Solo el fabricante Avaya y sus Partner locales pueden proveer el personal técnico calificado y certificado para corregir inconvenientes que se pudiesen presentar en la plataforma de telefonía.

y.P

- Solo el fabricante Avaya mediante sus Partner locales puede proveer las partes de hardware y las actualizaciones para la solución de telefonía.

### Costos estimados

#### Renovación solución telefonía de la marca Avaya

Descripción Solución	Precio unitario US\$	Cantidad	Total + Imp. US\$
Licencia Base ACCS (10 agentes, 1 supervisor y 1 multimedia)	2,730.00	1	3,221.40
Licencias Agentes ACCS	218.3	42	10,818.95
Licencias Supervisor Call Center	102.24	4	482.57
Licencia de Alta Disponibilidad ACCS	2,736.00	1	3,228.48
Licencia Creación de Reportes	237.12	1	279.80
Licencias Grabación de voz y pantallas	114	54	7,264.08
Soporte SBC Servers	934.72	3	3,308.90
Soporte IP Office Select Servers	934.72	2	2,205.90
Soporte nivel 1 y 2 7x24 IP Office Comerciales	1,109.89	11	14,402.00
Soporte nivel 1 y 2 7x24 Solución telefonía con repuestos	1,200	12	16,993.00
			62,209.69

Cabe destacar que la renovación solicitada puede ser ofertados por varios proveedores locales que estén avalados por el fabricante.

**CONSIDERANDO:** Que el artículo No. 3, Numeral 5, del Reglamento de Aplicación de la Ley No. 340-06, instituido mediante Decreto No. 543-12, de fecha 6 de septiembre del 2012, expresamente establece lo siguiente:

**Bienes o servicios con exclusividad. Procesos de Adquisición de bienes o servicios que sólo pueden ser suplidos por un número limitado de personas naturales o jurídicas.**

**VISTOS:** La Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, su posterior modificación contenida en la Ley No. 449-06, el Reglamento de Aplicación de la citada Ley instituido mediante el Decreto No. 543-12, de fecha 6 de septiembre del 2012, los Manuales de Procedimientos, las Resoluciones del Órgano Rector, y la normativa legal aplicable al procedimiento.

Luego de lo previamente expuesto, tenemos a bien recomendar al Administrador Gerente General considerar lo siguiente

Y.P

**RECOMENDACIÓN**

**AUTORIZAR** la realización de la renovación del mantenimiento y soporte de la plataforma de telefonía de la marca AVAYA, por un monto ascendente a la suma de **SESENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS NUEVE CON 69/100 DOLARES AMERICANOS (US\$62,209.69)**, impuestos incluidos.

Agradeciendo la atención, reciba un cordial saludo,

Muy atentamente,

Preparado Por:

**Gabriel Rosario**  
Encargado Redes Datos/Voz



Revisado por:

*Braventon Peña*  
**Braventon Peña**  
Gerente Redes y Comunicaciones

Autorizado Por:

*Yaneyri Pérez 8/mar/2021*  
**Yaneyri Pérez**  
Gerente Líder Tecnología de la Información

