



## INFORME TÉCNICO

JUSTIFICACIÓN MARCA RENOVACIÓN SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL SOLUCIÓN CENTRAL TELEFONICA, CONTACT CENTER, SBC, WFO Y 11 CENTRALES DE LAS COMERCIALES MAYO 2022 A MAYO 2023

MARZO 2022

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACION

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 y Contrataciones EDEEste**

**De:** **Yaneyri Pérez**  
Directora Tecnología de Información

**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:** 9 de marzo de 2022

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 presupuesto de gastos de mantenimiento de sistemas y pendiente de asignación de número PACC, 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 inició 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	2021
Central telefónica CS1000E	9,536.84	11,875.16	12,612.55	5,960.35	No incluido	No incluido	No incluido
Avaya Aura Contact Center	No Incluido	4,768.02	5,874.75	330.04	18,035.81	18,035.81	16,232.54
Collaboration Pack	802.63	540.92	597.44	No incluido	No incluido	No incluido	No incluido
WFO	13,180.12	No Incluido	No Incluido	No Incluido	7,264.08	7,264.08	6537.67
SBC	No Incluido	No Incluido	No Incluido	No incluido	3,308.90	3,308.90	2,978.02
IP Office Select	No Incluido	No Incluido	No Incluido	No incluido	2,205.90	2,205.90	1,935.35
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	12,744.00
Soporte 11 IP Office Comerciales nivel 1 y 2 7x24	No Incluido	No Incluido	13,571.40	13,275.00	14,402.00	14,402.00	12,962.35
<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>53,439.92</b>

Y.P

<p><b>Desglose de los servicios que abarca el mantenimiento por años</b></p>	<p>Central CS1000, 1,044 licencias de usuarios, 40 licencias de agentes Contact Center, 4 licencias supervisores 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 principal, 1 Media Gateway Redundante en Mega Centro, un SBC y Avaya Aura Contact Center</p>	<p>Central CS1000, 1,044 licencias de usuarios, 40 licencias de agentes Contact Center, 4 licencias supervisores 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 principal, 1 Media Gateway Redundante en Mega Centro, un SBC y Avaya Aura Contact Center</p>	<p>Central CS1000, 1,044 licencias de usuarios, 40 licencias de agentes Contact Center, 4 licencias supervisores 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 principal, 1 Media Gateway Redundante en Mega Centro, un SBC y Avaya Aura Contact Center</p>	<p>Central CS1000, 1,044 licencias de usuarios, 46 licencias de agentes Contact Center, 4 licencias supervisores 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 Call Pilot, 1 Signaling Server principal, 1 Media Gateway Redundante en Mega Centro y un SBC y Avaya Aura Contact Center</p>	<p>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 &amp; Outbound)r, 5 licencias supervisores Contact Center, 54 licencias de 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 y un servidor Avaya WFO</p>	<p>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 &amp; Outbound), 5 licencias supervisores Contact Center, 54 licencias de 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</p>	<p>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 &amp; Outbound), 5 licencias supervisores Contact Center, 54 licencias de 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</p>
--	---	---	---	---	---	--	--

## 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 1 junio 2022-31 mayo 2023, a proveedores autorizados por la marca Avaya.

y.p

### 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 1 junio 2022 – 31 mayo 2023, compra que solicitamos sea adquirida a los proveedores autorizados que indique el fabricante Avaya.

Aplica para la renovación del servicio de soporte y mantenimiento de fábrica de las siguientes soluciones:

#### 1. Avaya IP Office Select Version 11.1.2.0

- 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

Y.P

#### 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 11.1.2.0

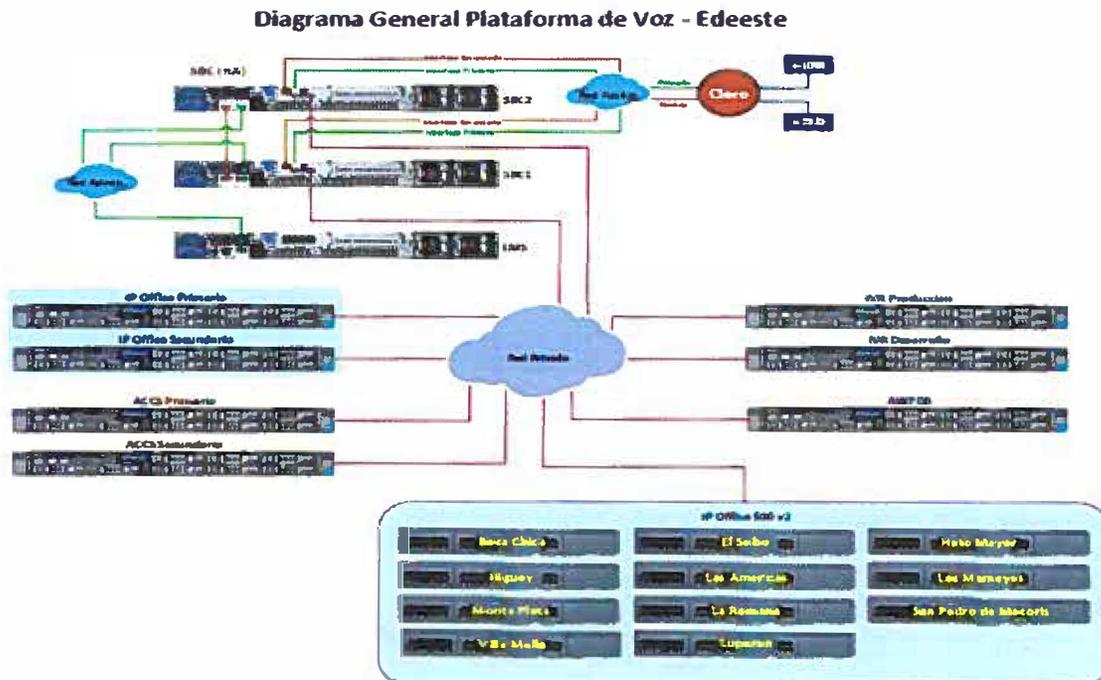
- 11 centrales físicas
- Incluye reemplazo de partes
- Incluye actualización de versiones

Este soporte de Mantenimiento incluye:

- Los upgrades a nuevas versiones sin costo.
- El reemplazo de partes para los equipos de SBC, WFO, Contact Center, IP Office Select y IP Office de las comerciales.
- El Soporte nivel 1 y 2 7x24 y escalamiento al fabricante en caso de ser requerido.

#### 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 2022 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.



Los precios de lista para la renovación

Descripción solución	Total + Imp. RD\$
Avaya Aura Contact Center	1,129,800.00
WFO	517,824.84
SBC	177,000.00
IP Office Select	177,399.18
Soporte solución telefonía por 12 meses nivel 1 y 2 7x24	832,020.59
Soporte 11 IP Office Comerciales nivel 1 y 2 7x24	839,400.00

*y.R*

**Total con impuestos RD\$ 3,673,444.61**

#### 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.
- El mantenimiento anual de la solución de telefonía, Call Ceter y WFO vence el 31 de mayo 2022.
- Para la solución de problemas o incidentes en las centrales telefónicas y el Contact se requiere del pago del mantenimiento anual, el fabricante no permite abrir los casos si el mismo esta vencido.
- La renovación de licencias, las sustituciones de partes de hardware y las actualizaciones para la solución de telefonía solo puedes ser adquiridas a los proveedores autorizados por el fabricante Avaya

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 Comité de Compras considerar lo siguiente:

Y.P

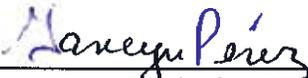
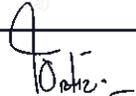
**RECOMENDACIÓN**

**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 **TRES MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO CON 61/100 PESOS DOMINICANOS (RD\$3,673,444.61)**, impuestos incluidos.

Agradeciendo la atención, reciba un cordial saludo,

Muy atentamente,



Área Solicitante:	
<b>Preparado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
	<i>Braventon Peña</i>
<b>Gabriel Rosario</b>	<b>Braventon Peña</b>
Encargado Redes datos/Voz	Gerente Redes y Comunicaciones
<b>Aprobado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
	
<b>Yaneyri Pérez</b> 15/3/2022	<b>Iván Ortiz</b>
Directora Tecnología de la Información	Director Corporativo TI del Consejo Unificado