

Anexo III

1. OBJETO

Suministro y/o instalación en condiciones de funcionamiento de los ítems detallados en el punto 2.6, para la infraestructura de tecnología de la Dirección General de Comercio, de acuerdo a las condiciones, requisitos y especificaciones del presente pliego, incluyendo la capacitación necesaria para el uso, instalación, configuración y mantenimiento de los equipos ofertados.

2. ESPECIFICACIONES GENERALES

2.1 - Especificaciones

- 2.1.1 Sólo podrán ser oferentes, quienes acrediten ser los titulares de las patentes de los suministros ofrecidos o posean autorización expresa de sus titulares para su ofrecimiento o comercialización.
- 2.1.2 Deberá ser instalada con las últimas versiones de software (firmware) disponibles a la fecha y mantenerlas actualizadas durante todo el período contractual, sin cargo para la DGC
- 2.1.3 Se deberá suministrar la documentación técnica, manuales o documentación de fábrica del equipo y sus accesorios, así como copia de toda certificación solicitada en el presente pliego, que permitan verificar que la infraestructura ofertada cumple con los requerimientos solicitados.
- 2.1.4 Debe cumplir con estándar de calidad reconocidas a nivel nacional y mundial (Ej.: Normas ISO), estando certificado el fabricante. Deberá presentar la documentación que acredite el cumplimiento de este punto.
- 2.1.5 El adjudicatario deberá brindar asistencia técnica durante el período de garantía pactado, con personal que cuente con la solvencia técnica certificada por el fabricante, y que se encuentre autorizado, de ser necesario, a proceder al retiro de la parte o del equipo defectuoso, sustituyéndolo por otro de similares características, hasta que culmine la reparación del original, asegurando la operatividad, sin interrupciones del sistema por esperas para la importación de las partes o equipo defectuoso.
- 2.1.6 El oferente deberá asegurar la existencia de repuestos en plaza por un período mínimo de tres años, en cantidad suficiente como para mantener la infraestructura ofertada operativa. Esto además tiene alcance en cuanto a todas las actualizaciones a nivel de software
- 2.1.7 El oferente deberá adjuntar la documentación del fabricante que garantice que el equipamiento ofertado tiene asegurado por el fabricante un ciclo de vida mayor o igual a cinco años, garantizando que el fabricante proveerá de repuestos, partes y/o módulos de los mismos.
- 2.1.8 El oferente deberá asegurar un servicio de asistencia técnica según lo especificado en el punto **Niveles de Servicio (SLA)**
- 2.1.9 Los oferentes deberán presentar un plan de transferencia tecnológica, para los ítems solicitados, para los técnicos (hasta tres) de la DGC, en la instalación, configuración, operación y mantenimiento, de los mismos. Los técnicos de la DGC deberán poder configurar/programar los **comandos básicos** de la central como ser cambiar categorías de internos, habilitar contraseñas, grabar mensajes de pre atención, cambiar descripción de internos, etc. Además, la capacitación a nivel funcional del uso de los servicios a los usuarios designados por el DGC. Se estima realizarlo a un grupo de entre diez a veinte personas máximo para luego replicar al resto de los usuarios del sistema.

Se definen al menos tres perfiles de usuarios: básico (usuarios estándar), usuario avanzado (secretarías, etc) y usuario del call center (supervisores y agentes del sistema)

- 2.1.10 Todos los equipos deberán operar con una alimentación eléctrica de UTE (220 Volt y 50 Hz), o si fuera necesario utilizar adaptadores, estos deben ser originales o de marcas certificadas como compatibles por el fabricante y deberá incluir los cables para la conexión eléctrica de los mismo con fichas tipo schuko Deberán especificar la eficiencia energética del equipo ofertado, y si cumplen con estándares internacionales como ser "Energy Star". En el caso de los internos IP es recomendable sean PoE. OPCIONAL.
- 2.1.11 **La DGC se reserva el derecho de solicitar una demostración del equipamiento ofertado, si fuera necesario.**
- 2.1.12 Todo sub ítem, especificación y/o funcionalidad del tipo deseable, de un ítem específico, si el oferente dice que cumple y que lo proporciona, para ese oferente pasa a ser obligatorio, dado que se le adjudicaron puntos extras por cumplir con dicha funcionalidad o especificación o sub ítem.
- 2.1.13 Se debe especificar el cumplimiento o no de cada punto. En caso de cumplimiento se debe enumerar claramente el "como" o "de qué" forma se va a resolver. Además de lo que considere oportuno el oferente, es obligatorio completar el Anexo V.
- 2.1.14 Se debe completar la propuesta económica acorde al Anexo IV.

2.2.- Documentación a presentar con la oferta

El oferente deberá ser distribuidor oficial para Uruguay de los productos ofertados o estar autorizado por el fabricante o mayorista a comercializar, instalar y dar soporte de los mismos, debiendo presentar carta con la autorización respectiva.

Es requerida la documentación que acredite la solvencia y experiencia técnica del oferente tales como, por ejemplo: antecedentes e historia de la empresa, participación en instalaciones similares a las solicitadas por la D.G.C. realizadas con suministros similares.

Las ofertas de empresas, que a juicio de la D.G.C. no posean la capacidad técnica para la prestación del servicio tomando en cuenta los antecedentes detallados en la oferta, serán desechadas.

La falta de presentación de la documentación solicitada en este punto, podrá ser motivo de rechazo de la oferta, a solo juicio de la D.G.C.

2.3.- Antecedentes del oferente

Los oferentes deberán haber prestado en plaza ventas y/o servicios por al menos cinco años, y presentarán en su propuesta, antecedentes de trabajos realizados, que tendrán las siguientes características:

- Dentro del territorio de la República, similares al licitado en este llamado. Se entiende por similar, considerando las características del trabajo.
- Deberá tener reconocida capacidad técnica para realizar el aprovisionamiento del objeto del llamado, debiendo acreditar antecedentes de ventas y/o servicios similares efectuados en los últimos cinco años.

Se deberá incluir en la propuesta la nómina de trabajos similares indicando: lugar, fecha, descripción, razón social o nombre del cliente de cada trabajo con número de teléfono y nombre de contacto del mismo. Se adjudicará puntaje adicional en la valoración de los antecedentes para aquellos oferentes que presenten carta de los clientes en donde conste el servicio y la satisfacción de los mismos.

D.G.C. se reserva el derecho de realizar las averiguaciones que considere necesarias para determinar que los datos presentados sean fidedignos. En caso de que compruebe que los datos no son reales el oferente será descalificado automáticamente, reservándose la D.G.C., las acciones legales correspondientes.

2.4.- Descripción y características técnicas (Alcance)

Se requiere cotizar los renglones descriptos para la instalación de la plataforma de comunicaciones unificadas (integración de voz, centro de contacto, mensajería y movilidad), que involucra el arrendamiento de los componentes necesarios, así como las actividades para su instalación y configuración como una solución llave en mano.

Las presentes especificaciones constituyen preferencias, algunas obligatorias y otras opcionales, pero no inhiben las consideraciones de otras alternativas que deseen presentar los oferentes y que puedan satisfacer las necesidades del servicio solicitado. Queda exclusivamente a criterio de la DGC la admisión de dichas alternativas.

2.5.- Demostración y visita

Se define visita obligatoria según lugar/ fecha/ hora:

Lugar	Fecha	Hora
Edificio Central DGC (DGC)	Martes, 14 de noviembre	11:00
Edificio Zona Nueva Palmira (ZNP)	Miercoles, 15 de noviembre	14:00
Edificio Área Zonas Francas (AZF)	Martes, 14 de noviembre	12:00

2.6.- Detalle

Para Edificio Central DGC (DGC)

Uruguay 948 - Montevideo

INTERNOS

Cantidad hasta	Tipo	Modelos
Noventa y seis (96)	analógicos	Cotizar un modelo
Cuarenta y ocho (48)	digitales	Cotizar hasta dos modelos distintos Mínimo con: <ul style="list-style-type: none"> • Display gráfico con dos líneas • Manos libres full dúplex • Teclas de función
Veinticuatro (24)	IP	Cotizar hasta dos opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Softphone para microsoft y/o linux • Interno IP similar al tipo digital.
Veinte	vincha de operadora	Se usarán para los agentes del call center (internos digitales y/o IP)
IMPORTANTE: Destacar las características y funciones de cada uno de ellos		

OTROS DATOS

- La solución propuesta para el edificio Central DGC debe ser 100% compatible con la solución propuesta para el edificio Área Zonas Francas (AZF) **en un todo**, tanto a nivel de la central telefónica como cada uno de sus componentes (Ej. Internos y licencias).
- De las cantidades solicitadas para el edificio Central DGC se debe considerar que:

Tipo	Infraestructura en la DGC para el 02/01/2018	Infraestructura en la DGC para luego de la migración de componentes a AZF	Seguramente se van a migrar componentes para la solución del edificio Área Zonas Francas (AZF)
analógicos	Noventa y seis (96)	Setenta (70)	Veintiséis (26)
digitales	Cuarenta y ocho (48)	Cuarenta (40)	Ocho (8)
IP	Veinticuatro (24)	Dieciséis (16)	Ocho (8)
vincha de operadora	Veinte	Veinte	-----

- Se estima que la probable migración de componentes del edificio Central DGC al edificio Área Zonas Francas (AZF), se implemente en el segundo trimestre del 2018 (abril-junio)

- Se debe conectar dos troncales PRI de hasta treinta canales cada uno. Tal vez sea viable que la red telefónica sea vía troncal SIP por tal motivo la solución debe admitir esa posibilidad considerando todo el equipamiento y licenciamiento necesario (Ej. Session Border Controller (SBC) y/o router) de ser necesario. Este punto, troncal SIP, se debe cotizar dentro de la solución base.
- Se debe suministrar e instalar un gateway GSM de doce canales para llamadas hacia la red celular. Se valorará adicionalmente si la solución de gateway propuesta admite "contingencia", es decir que de un edificio se pueda realizar llamadas salientes en el gateway ubicado en otro edificio. Ej. Entre DGC y AZF. Además, se valorará adicionalmente si desde el edificio ZNP es viable realizar llamadas salientes a través del gateway del edificio DGC y/o edificio AZF
- Deberá contar con ocho líneas analógicas de respaldo
- A nivel funcional se gestiona un 0800 "similar" a las funcionalidades de un Contact Center formado por unos quince a veinte agentes y hasta dos supervisores.
- Por tal motivo es necesario que el sistema permita administrarlo y gestionarlo tanto a nivel operativo y a nivel estadístico obteniendo los indicadores e informes en tiempo real para monitorear el tráfico. Ej. Monitoreo de "Queue" de atención, por tiempos en espera, por agentes, entre otros.
- Se debe contar con un sistema que lleve un registro de tráfico entrante/saliente histórico de la operativa de global de la central telefónica con un conjunto de informes típicos. Ej. Entrante / Salientes por usuario, por interno, por grupo, tiempo de atención (mínimos, máximos y promedios), por franja horaria, por rango de fechas, entre otros.
- Los internos IP serán instalados algunos en la Lan de la DGC (hasta seis internos) y otros en la Wan privada de la DGC (hasta diez internos). A tales efectos pueden ser soluciones mixtas es decir equipos físicos y/o softphone. Se debe incluir licencias, fuentes de poder, equipamiento de red, es decir todo lo necesario para la operativa necesaria.
- Es altamente deseable sustituir las fuentes de poder de los internos IP por alimentación PoE. En tal caso se debe de suministrar el o los switch PoE que correspondan. Se sugiere que este punto sea cotizado de forma opcional el valor unitario de switch PoE de distintas cantidades de puertos y luego se definirá, en función de la solución, la cantidad que tal vez se necesiten.
- Se debe poder configurar varios grupos de mensajes de pre atención con niveles y sub niveles (deseable al menos doce canales), en particular, además en el caso del grupo 0800, indicar al ciudadano por ejemplo en qué lugar se encuentra su llamada
- Se valorará que la solución propuesta admite o se integre perfectamente con Microsoft Outlook y/o poder realizar llamadas desde cualquier aplicación del escritorio, con lo que el usuario puede acceder a todas sus comunicaciones a través de una sola pantalla. Opcional

Para Edificio Zona Nueva Palmira (ZNP)

Calle Bravo S/N, Nueva Palmira, Departamento de Colonia, Uruguay.

INTERNOS

Cantidad hasta	Objetivo/ Tipo	Modelos
Cuatro	analógicos	Cotizar un modelo
Cuatro	digitales	Cotizar hasta dos modelos distintos Mínimo con: <ul style="list-style-type: none">• Display gráfico con dos líneas• Manos libres full dúplex• Teclas de función
Dieciséis	IP	Cotizar hasta dos opciones: <ul style="list-style-type: none">• Softphone para microsoft y/o linux• Interno IP similar al tipo digital.
IMPORTANTE: Destacar las características y funciones de cada uno de ellos		

OTROS DATOS

- Se debe conectar al menos cuatro líneas urbanas analógicas a dicha central Tal vez sea viable que la red telefónica sea vía troncal SIP por tal motivo la solución debe admitir esa posibilidad considerando todo el equipamiento y licenciamiento necesario (Ej. Session Border Controller (SBC) y/o router) de ser necesario. . Este punto, troncal SIP, se debe cotizar dentro de la solución base.
- Se debe poder configurar varios grupos de mensajes de pre atención
- Se debe suministrar e instalar un gateway GSM de hasta cuatro canales para llamadas hacia la red celular. Además, se valorará adicionalmente si desde el edificio ZNP es viable realizar llamadas salientes a través del gateway del edificio DGC y/o edificio AZF. OPCIONAL de cotización obligatoria.
- Si la solución es vía troncal SIP, deberá contar con cuatro líneas analógicas de respaldo
- Los internos IP serán instalados dentro de la LAN de la ZNP. A tales efectos pueden ser soluciones mixtas es decir equipos físicos y/o softphone. Se debe incluir licencias, fuentes de poder, equipamiento de red, es decir todo lo necesario para la operativa necesaria. Los internos IP deben ser PoE.
- Es deseable prever internos IP móviles. Ver información complementaria en el punto Nro. 20 de REQUERIMIENTOS. Especificar.

Para Edificio Área Zonas Francas (AZF)

Av. Del Libertador 1409 Piso 5to., Montevideo - Uruguay.

INTERNOS

Cantidad hasta	Objetivo/ Tipo	Modelos
Veintiséis	analógicos	Cotizar un modelo
Ocho	digitales	Cotizar hasta dos modelos distintos Mínimo con: <ul style="list-style-type: none">• Display gráfico con dos líneas• Manos libres full dúplex• Teclas de función
Ocho	IP	Cotizar hasta dos opciones: <ul style="list-style-type: none">• Softphone para microsoft y/o linux• Interno IP similar al tipo digital.
IMPORTANTE: Destacar las características y funciones de cada uno de ellos		

OTROS DATOS

- La solución propuesta para el edificio Área Zonas Francas (AZF) debe ser 100% compatible con la solución propuesta para el edificio Central DGC **en un todo**, tanto a nivel de la central telefónica como cada uno de sus componentes (Ej. Internos y licencias).
- De las cantidades solicitadas para el edificio Área Zonas Francas (AZF) se debe considerar que los internos se van a trasladar de un edificio a otro:

Tipo	Infraestructura en la DGC para el 02/01/2018	Internos que se van a migrar para la solución del edificio Área Zonas Francas (AZF) y/o los otros componentes involucrados que sean necesarios
analógicos	Noventa y seis (96)	Veintiséis (26)
digitales	Cuarenta y ocho (48)	Ocho (8)
IP	Veinticuatro (24)	Ocho (8)
vincha de operadora	Veinte	-----

- Se estima que la probable migración de componentes del edificio Central DGC al edificio Área Zonas Francas (AZF), se implemente en el primer/ segundo trimestre del 2018 (marzo - abril)
- Se deben conectar al menos ocho líneas urbanas analógicas a dicha central Tal vez sea viable que la red telefónica sea vía troncal SIP por tal motivo la solución debe admitir esa posibilidad considerando todo el equipamiento y licenciamiento necesario (Ej. Session Border Controller (SBC) y/o router) de ser necesario. Este punto, troncal SIP, se debe cotizar dentro de la solución base.

- Se debe poder configurar varios grupos de mensajes de pre atención
- Se debe suministrar e instalar un gateway GSM de ocho canales (mínimo) o de doce canales (deseable) para llamadas hacia la red celular. Se valorará adicionalmente si la solución de gateway propuesta admite "contingencia", es decir que de un edificio se pueda realizar llamadas salientes en el gateway ubicado en otro edificio. Ej. Entre DGC y AZF. Además, se valorará adicionalmente si desde el edificio ZNP es viable realizar llamadas salientes a través del gateway del edificio DGC y/o edificio AZF
- Si la solución es vía troncal SIP, deberá contar con ocho líneas analógicas de respaldo
- Los internos IP serán instalados dentro de la Lan de la AZF. A tales efectos pueden ser soluciones mixtas es decir equipos físicos y/o softphone. Se debe incluir licencias, fuentes de poder, equipamiento de red, es decir todo lo necesario para la operativa necesaria.
- Es altamente deseable sustituir las fuentes de poder de los internos IP por alimentación PoE. En tal caso se debe de suministrar el switch PoE que corresponda. Se sugiere que este punto sea cotizado de forma opcional el valor unitario de switch PoE de distintas cantidades de puertos y luego se definirá, en función de la solución, la cantidad que tal vez se necesiten.
- Es deseable prever internos IP móviles. Ver información complementaria en el punto Nro. 20 de REQUERIMIENTOS. Especificar.
- Se valorará que la solución propuesta admite o se integre perfectamente con Microsoft Outlook y/o poder realizar llamadas desde cualquier aplicación del escritorio, con lo que el usuario puede acceder a todas sus comunicaciones a través de una sola pantalla. Opcional

REQUERIMIENTOS (para los tres edificios mencionados)

1. El foco de la solución es contar con un tecnología integral y escalable entre los tres edificios necesitando que los mismos **mantengan su autogestión**. Es decir, entre otras:
 - 1.1. Que las llamadas externas y/o internas se puedan realizar entre los edificios de forma transparente y nativa (obligatorio).
 - 1.2. Que los aparatos internos (obligatorio), licencias (obligatorio) y algunos otros componentes (deseable), se puedan utilizar 100% en los tres edificios.
 - 1.3. Que los componentes principales de las centrales telefónicas (Ej. Tarjetas para internos) entre los edificios DGC y AZF sean intercambiables y 100% compatibles (obligatorio).
2. El equipamiento ofertado para cada edificio debe contar con la funcionalidad de comunicarse entre los internos de los otros dos edificios a través de la red WAN.

Edificio	Cantidad de comunicaciones internas simultáneas (mínimo)	Que soporte con el mismo hardware hasta..... (escalable)	Observaciones
DGC	32	48	Las cantidades mencionadas son únicamente a los efectos de conversaciones simultáneas o concurrentes entre los internos. Toda otra consideración debe ser contemplada a los efectos del caso.
AZF	24	48	
ZNP	8	16	

3. El punto anterior (1.) debe permitir poder ampliarse únicamente con el licenciamiento del caso ya que a nivel del hardware ya tendría previsto un 100% de crecimiento.
4. El equipamiento principal, es deseable, que sea o admite ser instalado en un rack
5. Que la solución sea del tipo "propietaria" con equipamiento de la misma marca, excepto los equipos de red (gateways, sbc y los switches).
6. Que el soporte técnico sea brindado en un primer nivel por el oferente y con la posibilidad de escalar (segundo nivel) un incidente a la "marca propietaria" o fabricante.
7. Que la plataforma de la solución tenga una constante evolución (mejoras o nuevas funcionalidades) desarrolladas por la "marca propietaria" o fabricante.
8. Que la plataforma de la solución admita soluciones del tipo softphone
9. Que sea viable obtener reportes estándar y customizados.
10. El gabinete principal (central telefónica) deberá contar con equipo cargador y baterías con autonomía de al menos 4 horas.
11. Se debe detallar en la propuesta la capacidad de la solución ofrecida, especificando las posibilidades de expansión (**estimar un 50% de crecimiento**) en distintas configuraciones, costo del gabinete, tarjetas y todo costo adicional a tener en cuenta.
12. Se deberá cotizar en forma independiente los costos de instalación, las modificaciones y/o ampliaciones necesarias al cableado ya existente en los sitios u otros insumos necesarios en lo que respecta **solo y únicamente** al sector del gabinete principal. Ver Anexo IV ítem Nro. 1 y 2

13. Se debe realizar una enumeración de toda la infraestructura que se propone.
14. Se debe especificar marca, modelo, características y origen de los productos cotizados
15. El proveedor suministrará la siguiente información de la **capacidad disponible** de la central telefónica configurada de acuerdo a la oferta básica, que se alcanza mediante la incorporación de módulos de interface y/o licencias (sin incluir nuevos chasis o gabinetes):
 - a) Capacidad máxima de enlaces troncales.
 - b) Capacidad máxima de rutas configurables.
 - c) Capacidad máxima de extensiones Analógicas.
 - d) Capacidad máxima de extensiones Digitales.
 - e) Capacidad máxima de extensiones IP.
 - f) Capacidad máxima de extensiones que soporta la central producto de la suma de extensiones analógicas, digitales e IP.
 - g) Máxima cantidad de extensiones en tráfico simultáneo.
 - h) La capacidad IP absoluta (se entiende la capacidad máxima del sistema si solo se conectan terminales y/o softphone de tecnología IP) que debería ser igual o superior a la capacidad TDM absoluta alcanzada con terminales analógicas y/o digitales
16. El proveedor suministrará la información requerida en el punto anterior, pero referente a la **capacidad máxima que alcanza el sistema**, mediante la incorporación de nuevos chasis (gabinetes), interfaces y/o licencias adicionales. Todas las licencias de los sistemas deber ser compatibles y portables entre los edificios, tal que permita dar de baja un servicio en un sitio y ser dado de alta en otro sin que esto genere costos de licenciamiento para la DGC
17. En caso de presentar una solución con equipamiento rackeable a nivel de la central telefónica se deberá cotizar el rack que corresponda como parte del ítem 2 del Anexo IV. También se debe cotizar el armado del rack en dicho ítem y otros insumos necesarios. Se debe especificar modelo y dimensiones del rack. OPCIONAL de cotización obligatoria
18. Los oferentes podrán proponer distintas alternativas de configuración e interconexión del equipamiento, debiéndose contemplar e incluir en la respectiva cotización todas las variantes que incidan en el precio correspondiente al objeto de la presente licitación.
19. La aceptación de la central telefónica se otorgará cuando se demuestre que la instalación de la misma, en su totalidad, puede operar según las especificaciones técnicas establecidas en este anexo
20. Se debe resolver las comunicaciones a soluciones de movilidad. Por ejemplo:
 - La integración con teléfonos inteligentes de los trabajadores móviles
 - Apoyo con teléfonos inalámbricos y wlan
 - Solución del tipo DeskSharing o también llamada "Oficina flexible" vía VPN
 - Se especifica este punto con dos ejemplos distintos, ellos son:
 - i. Para usuarios del sistema, contar con un tipo de interno, dentro de un recinto físico llamado portería en el cual se mueven en un rango de unos diez metros tanto interior como exterior. En dichas porterías se cuenta con soluciones a nivel de networking tanto cableado como Access Point Cisco a nivel de soluciones que requieran wifi.
 - ii. Para usuarios del sistema, contar con un tipo de interno, en sus herramientas de trabajo tecnológicas móviles. Ej. tablet, notebook, Smartphone

21. La solución base debe incluir, poder enviar SMS vía una funcionalidad integrada con la solución propuesta por el oferente, por intermedio de un aplicativo o WS, con un sistema de gestión de la DGC. Los datos/campos primarios a enviar en el SMS serían:
1. Citante: Nombre y apellido
 2. Citado: Razón social
 3. Fecha: DiaSemana, DD de MMMMMM de AAAA
 4. Hora: HH:mm
 5. Lugar: Uruguay 948, Montevideo (ejemplo)
- El SMS debería ser enviado 24 horas o 48 horas (parametrizable) antes del cumplimiento de los campos 3 y 4 del punto Nro. 20
 - La metodología prevista, es en principio, que el aplicativo o WS reciba una vez al día un archivo del tipo txt o cvs con los datos mencionado. Luego se genere y envíen dentro de la solución los SMS según los parámetros definidos.
 - La DGC podría llegar a suministrar una VM (máquina virtual) utilizando la plataforma de virtualización VMware vShere Essentials Plus 6.x a tales efectos con el sistema operativo que corresponda. Todo el resto (hardware y software) lo debe suministrar el oferente.
 - El oferente debe especificar los componentes y procedimientos que sean necesarios.
22. La solución ofrecida debe poder resolver la variedad de servicios de telefonía clásica, combinada con soluciones de última generación para comunicaciones unificadas.
23. A nivel de las soluciones del tipo softphone se debe especificar bien cuales son propietarias y cuales son vía protocolo SIP, enumerando en que sistemas operativos funcionan 100% las prestaciones-funciones del caso.

IMPORTANTE

El servicio de soporte y mantenimiento deberá estar disponible en el horario de 9.00 a 18.00 horas de lunes a viernes y el tiempo máximo de respuesta según “**Niveles de Servicio (SLA)**” luego de recepcionado el llamado, el cual será confirmado por fax o correo electrónico, sin perjuicio de otros medios de comunicación.

La DGC podrá dar altas y bajas de internos al contrato de mantenimiento según se estime pertinente previa comunicación formal del movimiento con cinco días de anticipación. En el caso de un alta, y si tiene impacto en el arrendamiento, previamente se solicitará el costo individual del mantenimiento y se deberá ajustar según los movimientos efectuados.

Niveles de Servicio (SLA)

Frente a un incidente, oportunidad de mejora o cambios en la solución, se debe presentar el plan de trabajo previsto según lo especificado en la “Modalidad de Trabajo”.

Es importante considerar que la operativa de la DGC y AZF es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00, mientras que en ZNP además es los sábados de 09:00 a 12:00. Por lo tanto, toda actividad que implique ruidos, pérdida de los servicios, etc, debe realizarse fuera de dicho horario. Además, es crítico la continuidad del servicio ante eventuales cambios de la central telefónica como resultado de este llamado. Debe de estar claramente especificado todo lo que implica la gestión del cambio a nivel de hardware, software para la DGC y ZNP como así la forma de la implementación propuesta por parte de la solución conjuntamente con AZF.

Los tiempos de respuesta, definidos como el lapso que tarda el técnico en hacerse presente en las instalaciones de la Dirección General de Comercio, contados a partir de la recepción del reclamo por el proveedor, serán los siguientes:

- Falla crítica, definida como salida de servicio del producto.
Tiempo de respuesta: 4 horas
- Falla media, definida como la falla de algún componente que de cualquier forma permite mantener en funcionamiento el producto.
Tiempo de respuesta: 12 horas
- Falla menor, definida como falla eventual o preventiva.
Tiempo de respuesta: NBD

Los tiempos máximos de reparación, definidos como el lapso que se demora en devolver el equipo o componente afectado a su funcionamiento normal, contados a partir de la presencia del técnico para resolver el problema, serán los siguientes:

- Falla crítica: NBD. En dicho lapso se retornará el equipo en falla a su funcionamiento normal o se proporcionará un equipo similar o superior de reemplazo hasta la reparación o sustitución definitiva del original. Si la reparación o sustitución no se produjera en un plazo de 45 días, el equipo de reemplazo pasará a ser sustituto del original quedando en propiedad de la Dirección General de Comercio.
- Falla media: 48 horas hábiles. Transcurridas las primeras 24 horas hábiles, se considerará falla crítica, adoptándose las condiciones de reparación correspondiente.
- Falla menor: 5 días hábiles. Transcurridos los primeros 4 días hábiles, se considerará falla crítica, adoptándose las condiciones de reparación correspondientes.

Subcontratos

En caso de que el oferente opte por la modalidad de subcontratación, éste deberá en su propuesta detallar los servicios que pretende subcontratar aportando el nombre del subcontratista y adjuntar la documentación que permita valorar la solvencia y capacidad de los mismos.

El adjudicatario no podrá subcontratar otros servicios o suministros a los previstos inicialmente en la contratación sin la previa autorización expresa y por escrito de la Dirección General de Comercio.

Los eventuales subcontratos que la empresa oferente proponga para entregar cualquier bien o producir cualquier servicio no la eximirá, en ningún caso, de las responsabilidades por la totalidad de la oferta presentada, siendo por ende el adjudicatario el único responsable del desempeño de los subcontratistas, manteniendo la Dirección General de Comercio, únicamente trato directo con el adjudicatario.

Modalidad de Trabajo

La modalidad de trabajo con el proveedor será en base a pedidos específicos de tareas alineados al objeto, que denominaremos **paquetes de trabajo**.

Esta modalidad de trabajo es aplicable tanto durante la implementación inicial como a lo largo del soporte y mantenimiento, siempre que corresponda.

El responsable de proyecto por parte del proveedor deberá analizar los requerimientos y estimar el esfuerzo en un documento "Cronograma de Entrega", que deberá ser entregado en el plazo máximo estipulado por D.G.C. al momento de realizar el pedido.

Se discriminan dos tipos de pedidos de paquetes de trabajo, según la criticidad, ellos son:

- Modalidad común: plazo de hasta 1 (una) semana para entregar el "Cronograma de Entrega"
- Modalidad urgente: plazo de hasta 48 (cuarenta y ocho) horas para entregar el "Cronograma de Entrega"

Para cada paquete de trabajo, el proveedor deberá estimar el esfuerzo necesario de cada uno de los perfiles y negociar con DGC para la aprobación y ejecución del Cronograma de Entrega.

A continuación, se describen los pasos básicos del procedimiento de trabajo entre DGC y el proveedor de servicios para la ejecución de los paquetes de trabajo:

Paso	Responsabilidad	Descripción
1	D.G.C.	Especifica el paquete de trabajo a realizar.
2	D.G.C.	Entrega al proveedor el diseño del desarrollo a realizar para que planifique y estime. Se establece si es por modalidad común o urgente.
3	Proveedor	Realiza el Cronograma de Entrega: <ul style="list-style-type: none">• Analiza el pedido• Solicita documentación• Plantea dudas• Estima esfuerzo y grupo de trabajo necesario El cronograma deberá ser entregado en el plazo máximo estipulado por DGC al momento de realizar el pedido.
4	D.G.C.	Recibe la propuesta de Cronograma de Entrega y lo debe aprobar para su ejecución. A los efectos de la aprobación, la contraparte en DGC contará como máximo con 5 (cinco) días calendario para formalizar su aceptación o no conformidad.
5	Proveedor	Realiza la ejecución del cronograma acordado, incluyendo si corresponde el desarrollo de pruebas unitarias de componentes y de integración. Si corresponde, genera evidencia de la ejecución de las pruebas unitarias de componentes y de integración de componentes. Monitorea el avance del cronograma y mantiene reuniones periódicas con DGC para la evaluación y aprobación del

		cronograma que se viene realizando. Genera informes de avance y finalización.
6	D.G.C.	Verifica los informes de avances y finalización. A los efectos de la aprobación, la contraparte en DGC contará como máximo con 5 (cinco) días calendario para formalizar su aceptación o no conformidad.

A modo de control y seguimiento, se realizarán reuniones periódicas con el objetivo de realizar un seguimiento del contrato, aprobar los hitos y tomar decisiones de mayor importancia en las diversas actividades que se planteen, verificar el grado de cumplimiento de los objetivos, validar planificaciones, informes de tareas realizadas y de progreso, y actas de reunión.

Se presentará un informe mensual y/o periódico de las actividades desarrolladas, el cual deberá contener el detalle de la dedicación efectiva y real. Asimismo, se incluirá una previsión de la dedicación para el período siguiente.

A la finalización del contrato, el proveedor adjudicatario entregará un informe de cierre que refleje al menos lo siguiente: situación de partida, objetivos del contrato planteados y nivel de cumplimiento de cada uno de ellos, sugerencias y conclusiones.

Plazos de Entrega

Los productos y/o servicios adquiridos en cada ítem, deberán ser entregados y/o prestados dentro de los siguientes plazos (días corridos) luego **de emitida cada orden de compra**, en el lugar indicado por la Administración, los plazos son:

Descripción		Plazo Máximo	Plazo Deseable	Destino
Para Edificio Central DGC (DGC)	Entrega	15 días	7 días	Uruguay 948, Montevideo, Uruguay
	Instalación, configuración y puesta en marcha global de la solución	30 días	10 días	
Para Edificio Zona Nueva Palmira (ZNP)	Entrega	15 días	7 días	Calle Bravo S/N, Nueva Palmira, Departamento de Colonia, Uruguay
	Instalación, configuración y puesta en marcha global de la solución	30 días	10 días	
Para Edificio Área Zonas Francas (AZF) Actualmente en obras de remodelación.	Entrega	A confirmar. Se estima para Marzo 2018		Av. Del Libertador 1409 Piso 5to., Montevideo, Uruguay.
	Instalación, configuración y puesta en marcha global de la solución	A confirmar. Se estima para Abril 2018		

Duración del contrato de prestación de los servicios:

- Para el edificio de Zona Nueva Palmira y edificio Central DGC la duración del contrato será desde el 1/1/2018 al 31/12/2020 (36 meses)
- Para el edificio Área Zonas Francas, la duración del contrato será desde la puesta en marcha de la oficina (se estima marzo-abril 2018) hasta 31/12/2020 (xx meses)

Lugares de entrega de bienes:

- para Edificio Zona Nueva Palmira, las entregas de mercadería y prestación de servicios se deberán realizar en: Zona Nueva Palmira, Calle Bravo S/N, Nueva Palmira, Departamento de Colonia, Uruguay.
- para Edificio Central DGC, las entregas de mercadería y prestación de servicios se deberán realizar en: sede de la Dirección General de Comercio, Uruguay 948, Departamento de Montevideo, Uruguay.
- para Edificio Área Zonas Francas, las entregas de mercadería y prestación de servicios se deberán realizar en: Av. Del Libertador 1409 Piso 5to., Departamento de Montevideo, Uruguay.