

Requerimiento INISA Soporte

Ítem 1: Soporte técnico solución de telefonía IP por un año.

Se pretende contratar servicio de mantenimiento, reparación y soporte ante fallas para la actual solución de telefonía IP de INISA, conectividad con líneas SIP mediante un border controller, teléfonos IP y todo hardware y software que contemple la solución del ítem 1. Todos los costos (traslados, mano de obra, etc.) del servicio técnico a brindar será responsabilidad del adjudicatario.

Las características mínimas del servicio de mantenimiento y soporte serán las siguientes:

- Soporte técnico vía teléfono y correo electrónico
- Realización de visitas técnicas
- Monitoreo frecuente de la solución
- Actualizaciones de la central telefónica_IP
- Solución de Problemas en las oficinas sede de INISA.

Se deberá indicar cantidad de horas técnicas mensuales incluidas en la contratación y tiempos de respuesta (SLAs) de atención de incidentes críticos y tiempo de resolución máximo. La empresa adjudicataria deberá cumplir además con los siguientes tiempos:

- Tiempo máximo de resolución de incidentes: 12 horas
- Tiempo máximo de resolución de incidentes críticos (sin servicio): 4 horas
- Tiempo de respuesta ante un incidente crítico: 2 horas.

Ítem 2: Sistema de Agenda Centralizada

La solución propuesta por los oferentes deberá contemplar agregar un nuevo sistema web de gestión centralizada de todos los contactos del INISA debiendo esta aplicación considerar las siguientes características obligatorias:

- Listado de todas las extensiones de la PBX mostrando el nombre, apellido y nº de extensión (dichos datos y extensiones deben ser correspondientes y actualizados de forma automática en relación a la PBX)
- Campo y/o filtros de búsqueda.
- Creación y gestión de listas de contactos públicos y contactos privados.
- Posibilidad de gestión, importación y exportación de contactos (ej: en formato csv)
- Posibilidad de agregar contactos de manera manual
- Bloqueo de contactos y/o extensiones para que no puedan ser visto por el resto de los usuarios

o

Ítem 3: Gestor web para Salas de Audio-Conferencias

La solución deberá proporcionar un nuevo módulo de conferencia (salas virtuales) para organizar conferencias telefónicas. Dicha aplicación deberá incluir una interfaz web que permita crear nuevas salas virtuales, realizar reservas de las mismas y notificar vía correo electrónico a los participantes que fueron ingresados en la conferencia.

Al crear una sala se deberá enviar un mail a los participantes con los siguientes datos:

- o Fecha y hora de la conferencia
- o Nombre de la sala de conferencia
- o Número telefónico (incluso para llamadas desde el exterior de la organización) y extensión de la sala de conferencia
- o Pin para acceder a la sala de conferencia (en caso que aplique)
- o Reportes de uso y creación de las salas por parte de los usuarios

Nota: Una vez que las salas de conferencia caduquen de fecha para la cual fueron programadas, las mismas deberán ser borradas automáticamente por el sistema.

Soporte Técnico y Antecedentes (EXCLUYENTE)

1. Las empresas oferentes deberán acreditar una presencia comercial en el país de 10 años como mínimo y al menos 4 años de comercialización de la marca de los productos ofertados.
2. Las empresas oferentes deberán contar con certificaciones y capacitaciones de sus técnicos en plataformas ASTERISK, FreePBX; y el oferente deberá incluir documentación que acredite dichas certificaciones.
3. La solución a implementar deberá interactuar con los actuales sistemas de videoconferencia, la empresa debe ser Partner Certificado y contar con experiencia en soluciones de Videoconferencia.
4. La empresa deberá acreditar experiencia en plataformas de telecomunicaciones IP similares a las aquí solicitadas, así también como en Asterisk, FreePBX, entre otras. A su vez el oferente deberá presentar al menos 5 (cinco) casos de éxitos en instalaciones de plataformas de telecomunicaciones con más de 5 (cinco) años de antigüedad y al menos 100 extensiones telefónicas en cada una de éstas.
5. Asimismo, deberán acreditar experiencia en proyectos de instalaciones similares como las solicitadas en este pliego indicando las referencias comerciales correspondientes a casos de éxito en Uruguay.