

Especificaciones para compra directa W90362

Migración de aplicación de call center sobre Elastix hacia FreePBX

CAPÍTULO 1 - OBJETO

1. Objeto

1.1. Descripción

El objeto de esta compra es la contratación de los servicios y licencias necesarios para la migración de las soluciones de call center del CAU y COT que actualmente corren sobre Elastix hacia FreePBX virtualizado en VMWare.

1.2. Ordenamiento de Ítems

El suministro comprende:

Ítem	Descripción	Cantidad
1	Migración de aplicación de call center CAU y COT	1
2	Capacitación	1

1.3. Antecedentes del oferente

El oferente deberá demostrar experiencia en proyectos de integración de tecnologías como las solicitadas en este pliego indicando las referencias comerciales correspondientes de instalaciones con casos de éxito en Uruguay.

1.4. Planilla de datos garantizado

Deberá completarse la Tabla 1. El oferente deberá indicar si cumple con lo especificado y en qué página de su oferta se respalda esta afirmación.

1.5. Formas de cotización y tablas de precios

Los precios cotizados serán firmes. Se deberá cotizar los suministros en condiciones plaza.

Solamente se admitirán cotizaciones con el formato de la Tabla 2. Se considera que en la Tabla 2 se encuentran incluidos todos los elementos necesarios para el funcionamiento de los equipos en las condiciones solicitadas.

2. Oficina Solicitante

Sub Gerencia Mantenimiento Telecomunicaciones.

CAPÍTULO 2 –CONDICIONES GENERALES

1. Validez de la oferta

La oferta tendrá una validez no menor a 30 días.

2. Garantía

El desarrollo instalado tendrá garantía de correcto funcionamiento por un plazo de un año desde el momento de la instalación.

3. Plazo de entrega

La implementación quedará en servicio en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la adjudicación.

CAPÍTULO 3 –ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Características generales

El sistema a instalar deberá incluir la totalidad de funcionalidades que se utilizan actualmente en ambas soluciones y la operación de los agentes y supervisores no deberá cambiar significativamente en cuanto a los procedimientos. Si existiese algún cambio que sea necesario implementar, el mismo deberá estar aclarado en la propuesta.

Se deberá proveer dos instancias del servidor que puedan estar activas y funcionales simultáneamente con todas las licencias necesarias para su funcionamiento.

Se debe incluir en la oferta un plan de proyecto que incluya una descripción de alto nivel de las tareas a realizar en el proceso de migración y un cronograma de trabajo.

El alcance de la contratación incluye:

- Desarrollo e instalación de dos máquinas virtuales VMWare (Principal y respaldo). El sistema operativo donde corra la solución deberá ser Red Hat Linux
- UTE proveerá los servidores donde se instalaran las máquinas virtuales
- La puesta en producción del sistema deberá hacerse fuera del horario de atención.

El desarrollo incluye:

- Desarrollo de plataforma de call center con 2 colas, cada una para 20 agentes. Cada una de estas colas tendrá la posibilidad de configurar hasta 5 supervisores.
- Los supervisores tendrán acceso a un panel de operadores en tiempo real y reportes de su cola.
- Se configurará un usuario con perfil adecuado para acceder a reportes y panel de operadores en tiempo real de todo el call center en ambas colas.
- El logueo/deslogueo de los agentes será manual mediante códigos y password en los teléfonos.
- Programación a medida del cliente en lo que refiere a logueos, panel de reportes, tratando de reflejar en la interfaz web la mayor parte de la configuración.
- Los reportes serán implementados sobre Asternic. Deberá poder generarse reportes de cantidad de llamadas por cola de atención, llamadas atendidas por agente, tiempos promedios de espera, tiempos de agentes en atención, pausa, etc.
- Cada cola del call center tendrá un número de entrada y un número interno de desborde para atención fuera de hora. La integración a la red de telefonía IP de UTE y a los troncales de líneas externas se realizará mediante protocolo SIP utilizando gateways marca AudioCodes.
- Los agentes una vez que se logueen quedarán habilitados para recibir llamadas de acuerdo a un algoritmo de distribución. Las llamadas timbrarán en el interno y podrán ser atendidas por el agente. En caso que no atienda pasará al siguiente en la distribución.
- La configuración y administración de todas las funcionalidades serán fácilmente modificables mediante interfaz web.
- Posibilidad de levantar la configuración de producción en FreePBX a partir de un respaldo.

- Permitirá la grabación de las llamadas local. El servidor secundario deberá quedar configurado para que se graben de forma local todas las llamadas cursadas.
- Permitirá la grabación de las llamadas en un grabador remoto IP, el servidor principal deberá quedar configurado de esa forma.
- Se deberán configurar los teléfonos IP que disponen actualmente los agentes para que se registren en el servidor principal y secundario de forma que si se pierde la conexión con el principal puedan recibir llamados procesados por el secundario.
- Los mensajes de bienvenida y espera serán fácilmente modificables.
- Entrega de toda la documentación necesaria para realizar el mantenimiento del sistema. La documentación debe incluir esquema de los componentes en la red, numeración IP, flujograma del IVR implementado y memoria descriptiva general.
- El producto entregado permitirá ser adaptado por técnicos de UTE para instalarse en otros sitios. En caso de requerirse para estos sitios licencias de Asternic, éstas serán adquiridas por UTE.
- El sistema deberá exponer mediante una API HTTP el estado de los agentes de las distintas colas. Se deben implementar las consultas por cola y por usuario. La información de la cola que se espera obtener es cantidad de agentes de la cola y el estado(Disponible, Llamada en curso, En Pausa y Desconectado)

Capacitación

Técnicos

Se debe incluir una instancia de capacitación de como mínimo 6 horas para los técnicos de UTE (20 personas) donde se describa el funcionamiento de la solución implementada, la configuración de todos los componentes, el manejo de la interfaz de administración y los procedimientos de backup y recuperación.

La capacitación se hará en las instalaciones de UTE.

El oferente deberá incluir el material de estudio en idioma español.

Usuarios y supervisores

Se debe incluir una instancia de capacitación de como mínimo 3 horas para los usuarios y supervisores donde se explique el manejo de las herramientas y generación de reportes.

La capacitación se hará en las instalaciones de UTE.

El oferente deberá incluir el material de estudio en idioma español.

TABLA 1 – PLANILLA DE DATOS GARANTIZADOS

Especificación	Descripción Breve	Cumple (si/no)	Referencia en la oferta
1	Virtualizada sobre VMWare		
2	FreePBX 13 sobre Linux Red Hat		
3	Asterisk 11		
4	Módulo panel de monitoreo FOP2		
5	Módulo estadísticas Asternic		
6	API HTTP colas		
7	Capacitación		

TABLA 2 - PLANILLA COMPARATIVA DE PRECIOS

CANTIDADES Y PRECIOS PLAZA						
Ítems	Descripción	Cantidad	Precio unitario		Precio total	
			(\$)	(U\$S)	(\$)	U\$S)
Ítem 1	Migración de aplicación de call center CAU y COT	1				
Ítem 2	Capacitación	1				
Otros	Especificar					
Sub-total suministros/servicios						
Total						