

Aclaración N° 11

PREGUNTA 1.

¿La ANV admite que la solución de telefonía IP y contact center esté alojada en una nube con servidores en Uruguay?

Respuesta: Sí, se admite. En este caso el proveedor debe incluir la conectividad MPLS entre la solución y la sede de la ANV.

PREGUNTA 2.

¿Qué se entiende por “forma remota”? son operadores que trabajan desde su casa o desde alguna de las sedes de la ANV, o ambos casos? confirmar el tipo de conectividad disponible y forma de acceso requerida en caso de operadores que trabajen fuera de la ANV.

Respuesta: Por “forma remota” se entiende operadores que accedan a la solución a través de un enlace MPLS o través de un túnel VPN con el Datacenter de la ANV.

PREGUNTA 3.

¿Qué facilidades brindará la ANV para los enlaces VPN con los agentes remotos de Call Center? (respuesta b. a pregunta 5 aclaración nro. 1)

Respuesta: La ANV cuenta con una solución VPN de Fortinet para el acceso de los usuarios remotos, la cual se pone a disposición para los operadores.

PREGUNTA 4.

¿Es posible tanto el uso de un SBC como solución de seguridad para el registro de usuarios remotos y establecimiento de sesiones rtp/srtp, como también que la ANV deje abiertos puertos de su firewall a tales efectos? solicitamos confirmar si es aceptable dejar puertos abiertos en el firewall de la ANV deslindando al arrendador de la solución de toda responsabilidad por eventuales problemas o ataques informáticos que se den por dichos puertos.

Respuesta: Uso de SBC estricto, no se admite dejar puertos abiertos.

PREGUNTA 5.

Atendiendo a la respuesta b. a la pregunta 7 de la aclaración nro. 1: ¿se pretende un SBC para el registro seguro de operadores remotos que accedan por internet, para solamente las sesiones rtp/srtp con sucursales y operadores remotos por internet, o bien que cubra ambos casos?

Respuesta: El SBC no va a cubrir la conectividad entre las sucursales y la sede.

PREGUNTA 6.

En caso de optar por la inclusión de un SBC y atendiendo a la respuesta b. a la pregunta 7 de la aclaración nro. 1, consultamos cómo se deben ingresar en el sitio de ARCE las diferentes cantidades de usuarios simultáneas solicitadas.

Respuesta: La cotización de la solución propuesta por la empresa para cumplir con las características de movilidad de las licencias deberá ser presentada como un opcional en la propuesta PDF.

PREGUNTA 7.

Por favor indicar si existe o no existe efectivamente una vlan de telefonía en cada sucursal (respuesta b ii. pregunta 6 aclaración nro. 1)

Respuesta: No existe.

PREGUNTA 8.

Se hace referencia al literal “d” pero el mismo no figura en el pliego, por favor hacerlo llegar.

Respuesta: Es el literal C.

PREGUNTA 9.

Indicar por favor la cantidad de operadores y técnicos que se deben capacitar y si es posible hacerlo remoto

Respuesta: 12 personas y puede ser remoto.

PREGUNTA 10.

Por favor indicar qué se entiende por falla crítica

Respuesta: Una falla crítica es una falla que impida brindar el servicio de telefonía a una porción significativa de los usuarios.

PREGUNTA 11.

¿Cuántos alimentadores de 220v se deberán suministrar?

Respuesta: La misma cantidad de internos a suministrar para sucursales, aprox. 120.

PREGUNTA 12.

¿En la medida que se cumplan las condiciones técnicas requeridas para ambos tipos de teléfono ip, es posible cotizar el mismo modelo de teléfono tanto para ejecutivos como estándar?

Respuesta: Si se puede.

PREGUNTA 13.

¿El operador dispone de un pc para utilizar un softphone?; es posible que el operador utilice un softphone en dicho pc?

Respuesta: Si es posible.

PREGUNTA 14.

¿Qué cantidad de sucursales tiene la ANV involucradas en esta licitación?

Respuesta: Hay 24 sucursales incluyendo BHU.

PREGUNTA 15.

El sistema de Call Center (ítem 1.2) debe estar integrado a la solución de telefonía IP?

Respuesta: Puede o no estarlo a conveniencia del oferente.

PREGUNTA 16.

¿El sistema de Call Center (ítem 1.2) puede ser de un proveedor distinto al del sistema de telefonía IP?

Respuesta: Si.

PREGUNTA 17.

¿El sistema de grabación de llamadas puede ser de un proveedor distinto al del sistema de telefonía ip?

Respuesta: Puede serlo.

PREGUNTA 18.

En el pliego se indica que se deben grabar las llamadas del Call Center pero no hace referencia a la grabación de llamadas del resto de las extensiones del sistema de telefonía ip ¿El sistema de grabación de llamadas debe grabar las llamadas de las extensiones además de las del Call Center del sistema de telefonía IP?

Respuesta: No, solo de Call-center.

PREGUNTA 19.

Qué cantidad de llamadas simultáneas debe soportar la solución de grabación

Respuesta: Van a ser grabaciones al azar, no simultáneas.