Aduana
Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

Supervisión y Mantenimiento	Servicio de Procesamiento de Llamadas. A él se deberá acceder principalmente mediante un cliente WEB, para su administración, configuración, etc.			
Requisitos de conectividad	El sistema deberá contar con conectividad IP con todos los elementos de telefonía (CPU, ruteadores, gateways y teléfonos), así como con el centro de gestión y con los puntos del cliente desde donde se quiera administrar (administración compartida del cliente).	Exigido		
	El sistema deberá poder configurar un cliente de correo en algún servidor de cliente, para el envío de informes, y/o alarmas a administradores, etc. Para ello deberá tener conectividad con el servidor de correo que vaya a utilizar.	Exigido		
Gestión de Rendimiento Aplicaciones del sistema	El sistema deberá presentar varios front-ends de administración vía web para los diferentes aspectos del servicio. Para el acceso a éstos solo se necesitará un navegador.	Exigido		
	Se deberá considerar un sistema redundante y con posibilidad de crecimiento mediante el solo agregado de licencias. Cada servicio deberá contar con una base de datos duplicada para brindar el mayor grado de redundancia posible.	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	Todos los nodos del conjunto de servidores se deberán comunicar con este sistema de bases de datos mediante una interfaz única.	Exigido		
Administración de múltiples niveles de acceso	Esta herramienta, que se configura una vez que el sistema está operativo, permite la gestión de perfiles de administración. Cuando la funcionalidad esta activada los nombres de usuario y contraseñas de los administradores se autentifican mediante protocolo LDAP. De esta manera se podrán definir grupos funcionales de administradores con acceso a los recursos de configuración y administración del sistema. Dichos permisos deberán ser de acceso total (sin restricciones), sólo lectura o restringido. Un mismo usuario podrá pertenecer a varios grupos funcionales para proporcionar una mayor flexibilidad.	Exigido		
Alarmas	Deberá existir la posibilidad de definir alarma como parte de las funcionalidades mínimas del sistema que asistan al personal de mantenimiento mediante el acceso al estado del sistema en tiempo de ejecución. Las alarmas deberán contener información acerca del servidor en la cual se han producido, una indicación del significado de la alarma y las acciones recomendadas.	Exigido		

ROBERTO C. CANTA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	Deberá ser posible configurar la interfaz de alarmas para enviar información a múltiples destinos de manera simultánea.	Exigido		
Activación de Trazas	Se deberá proporcionar un mecanismo de monitoreo que, conjuntamente con el sistema de alarmas, permita la resolución de incidencias del sistema.	Exigido		
	La configuración de los mecanismos de traza del sistema permitirá definir hasta 6 niveles de depuración y pueden aplicarse de manera focalizada a determinados dispositivos del conjunto de servidores.	Exigido		
	Los ficheros que contienen trazas podrán almacenarse como texto o en formato XML de manera que queden accesibles a la aplicación de análisis de trazas del propio sistema.	Exigido		
Monitoreo en tiempo real	Se deberá contar con una aplicación que permita monitorear el comportamiento del conjunto de servidores en tiempo real. Utilizando HTTP y TCP para controlar el estado y descubrir dispositivos conectados y medir el rendimiento del sistema y de las aplicaciones CTI en ejecución.	Exigido		
	Se deberá monitorear de forma continua una serie de objetos pre-configurados y generar alertas en forma de correos electrónicos cuando los valores actuales han sobrepasado los valores umbrales	Exigido		

ROBERTO C. CANIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

	definidos.			
	Generación de estadísticas de Dispositivos: monitoreo de teléfonos, gateways y dispositivos de medio.			
	Generación de estadísticas de Tráfico telefónico: llamadas intentadas, completadas y en curso	Exigido		
	Generación de estadísticas de Servidores: uso de CPU, espacio en disco y servicios críticos	Exigido		
	Servicios: monitoreo de TFTP, control de CTI y Directorio	Exigido		
Activación y control de servicios	La herramienta deberá permitir la activación y desactivación de servicios así como efectuar una selección de los servicios que se activarán por defecto. Se podrán activar los servicios en modo automático y comprobar las dependencias. De esta manera, cuando un usuario desea realizar la activación de un servicio y éste tiene servicios dependientes, el sistema deberá preguntar si desean activarse éstos también.	Exigido		
Generación de informes de calidad	El sistema deberá ofrecer una herramienta XML que permita al usuario informar de problemas al administrador del sistema desde el propio teléfono. El usuario deberá acceder al reporte de calidad pulsando una tecla en cualquiera de los teléfonos que	Exigido		

ROBERTO C. CANIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	dispongan de soporte de XML, pudiendo elegir de entre una lista de problemas previamente almacenados en el sistema, como por ejemplo "Baja calidad audio" o "Teléfono se ha reiniciado". La selección es enviada vía XML a servicio Web que se está ejecutando en el sistema central, esta información se almacenará y podrá ser recuperada por el administrador desde las páginas Web del sistema. Entre dicha información se deberá contar con la siguiente: tipo de dispositivo, extensión, códec utilizado, número de paquetes totales y perdidos y jitter.			
Soporte SNMP (Simple Network Management Protocol)	Además del agente SNMP proporcionado en la plataforma central del sistema, se deberá proporcionar soporte SNMP v2 en una MIB específica servida desde el propio agente SNMP. La configuración del servicio SNMP se deberá realizar mediante el acceso a servicios del Sistema Operativo, donde se pueden configurar los parámetros de comunity, servidor de traps, etc.	Exigido		
Instalación automática y recuperación de instalación.	El sistema deberá suministrar en un conjunto de CD-ROMs que incluyen una herramienta para facilitar el despliegue que guía al usuario en el proceso de instalación del sistema operativo y del software de procesamiento de llamadas. Este conjunto de CDs también deberá incluir un sistema integrado de copia de	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	seguridad y una utilidad de recuperación utilizando una copia de seguridad. El software de copia de seguridad (backup) podrá automáticamente salvar la configuración del sistema y sus aplicaciones en un conjunto de servidores proporcionando así un método de recuperación de un sistema completo en caso de desastre de uno o todos los nodos del sistema.			
Utilidad de administración de CDR (Análisis e Informes)	El sistema deberá registrar la información relativa a cada llamada en registros de tarificación conocidos como CDRs (Call Detail Records). Estos proporcionarán la información básica a la utilidad de análisis e informes. Esta aplicación Web se deberá proporcionar a través del menú de herramientas de servicio.	Exigido		
	Se deberá recuperar la información, no solo presente en los registros CDR sino también presente en el directorio LDAP. Entre esta información se encuentra la relativa a usuarios como su identificación, contraseña, extensión, etc.	Exigido		
	Se deberá proporcionar la capacidad de obtención de informes para los siguientes niveles de usuario:			
	- Administradores: acceden a todas las funcionalidades, permitiendo la obtención de informes del sistema que permitan mejorar el rendimiento o realizar diagnóstico de problemas.	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	- Gestores: acceden a la generación de informes de grupos de usuarios, departamentos y QoS (calidad de la voz)	Exigido		
	- Usuarios: acceden a la generación de informes del uso de los teléfonos que tienen asignados	Exigido		
	Usuarios, Gestores y Administradores podrán generar los siguientes informes de usuario en función de su perfil:			
	- Informe individual de uso: todos ellos	Exigido		
	- Informe de grupo de usuarios: Gestores y Administradores	Exigido		
	- Top N por cargo, duración y número de llamadas: Gestores y Administradores	Exigido		
	- Llamadas completadas por jefe secretaria, Usuarios de aplicaciones CTI, Servicios sobre teléfonos IP: Administradores	Exigido		
	Los Gestores y Administradores tienen además acceso a los informes del sistema siguientes:			
	- Detalle de QoS: Administradores	Exigido		
	- Resumen de QoS: Gestores y Administradores	Exigido		
	- Resumen de tráfico: Administradores	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	- Llamadas con preferencia: Administradores	Exigido		
	- Sistema: Administradores	Exigido		
	Los administradores tienen acceso a informes detallados del uso de dispositivos tales como:			
	- Detalle, resumen, utilización por Gateway	Exigido		
	- Utilización de Rutas, Grupos de Salto, Patrones	Exigido		
	- Detalles de Conferencia	Exigido		
	- Utilización de sistema de mensajería	Exigido		
	Los registros CDR proporcionarán detalles acerca del número llamado, el número que originó la llamada, la fecha y hora en la cual la llamada se inició, el tiempo de conexión y la hora de finalización, así como la causa de finalización de la llamada.	Exigido		
	Una única llamada podrá provocar la generación de varios registros CDR a medida que el Servicio de Procesamiento de Llamadas realiza el seguimiento y control de la misma, por ejemplo cuando se realizan transferencias o se utilizan recursos de transcoding para unirse a una conferencia.	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

4.1.2.Servicio de Presencia y Mensajería Instantánea				
Marca		Especificar		
Modelo		Especificar		
Procedencia		Especificar		
Características	Deberá incluir el licenciamiento necesario para al menos 4000(Cuatro mil) usuarios	Exigido		
	Debe incluirse una plataforma redundante con modalidad "fail over".	Exigido		
	El servicio de presencia y mensajería instantánea debe estar basado en el estándar XMPP(Extensible Messaging and Presence Protocol)	Exigido		
	El propio estado de presencia debe poder ser cambiado por el usuario mediante el cliente de software a Disponible, Ocupado, Ausente, En reunión o ser parametrizable por el propio usuario.	Exigido		
	En caso que el usuario se encuentre utilizando su propio teléfono IP, su estado de presencia debe cambiarse automáticamente a "Al Teléfono" o similar para los teléfonos que soporten esta funcionalidad.	Exigido		
	Por medio del cliente de software se deberán poder establecer comunicaciones de mensajería instantánea de forma simple	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	El servicio de presencia y mensajería instantánea deberá permitir ser invocado desde diferentes puntos de acceso como ser Microsoft Outlook (desde el correo electrónico, una cita o el calendario)	Exigido		
	El estado de presencia debe ser adecuado automáticamente según el calendario de Microsoft Outlook del usuario.	Exigido		
	Todos los mensajes deben ser almacenados de forma centralizada y por un lapso parametrizable por el administrador	Exigido		
	El servicio de presencia y mensajería instantánea debe estar disponible para su utilización en dispositivos móviles con sistemas operativos iOS, Android.	Exigido		
	Mediante el servicio de presencia y mensajería instantánea se debe poder enviar archivos con opción de aceptación o rechazo por parte del destinatario	Exigido		
	Se deben poder generar sesiones de mensajería instantánea con múltiples usuarios de forma simultánea (salas de mensajería instantánea) tanto de forma persistente o ad-hoc	Exigido		
4.1.3. Servicio de Mensajería Unificada				
Marca		Especificar		

ROBERTO G. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

Modelo		Especificar		
Procedencia		Especificar		
Características	Deberá contar con una capacidad máxima que permita llegar a 4000(Cuatro mil) casillas de correo de voz como mínimo para crecimiento futuro con el solo agregado de licencias y con una capacidad mínima inicial de 50(Cincuenta) casillas.	Exigido		
	Deberá ser IP en forma nativa. No se admitirán soluciones basadas en interfaces telefónicas analógicas o digitales conectados mediante Gateways.	Exigido		
	Debe contar idioma español	Exigido		
	Debe incluirse una plataforma redundante con modalidad "fail over".	Exigido		
	Debe poder funcionar en forma integrada y unificada con la plataforma Microsoft Exchange.	Exigido		
	Acceso al correo electrónico y al correo de voz para reproducir y eliminar mensajes de voz desde el mismo cliente de correo electrónico de escritorio.	Exigido		
	Los mensajes de voz de la bandeja de entrada de correo deben sincronizarse con el indicador de mensajes en espera del teléfono.	Exigido		
	Interfaz Web para gestión de la bandeja de entrada para mensajes de voz. Debe	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	permitir ver, ordenar, reproducir, crear, reenviar y responder a los mensajes de voz.			
	Interfaz Web de estilo grabador de video digital (DVR) para reproducir, rebobinar, poner en pausa o avanzar rápidamente los mensajes.	Exigido		
	Dirigir fácilmente los mensajes a varios destinatarios y listas de distribución.	Exigido		
	Administración a través de Web que permita a los usuarios personalizar sus configuraciones, tales como las opciones del correo de voz, los códigos de seguridad, las listas de distribución personal y las opciones de envío de mensajes.	Exigido		
	Interfaz de administración de Web para definir y gestionar las reglas personales de transferencia de llamadas con el fin de personalizar el envío de llamadas entrantes en función de quienes realizan las llamadas, la hora del día o el estado en el calendario.	Exigido		
	Casilla de Mensajes General	Exigido		
	Asistente para configuración de casilla para usuario final	Exigido		
	Funcionalidades de Voicemail: contestación, derivación y archivado de mensajes; marcado de mensajes para privacidad, urgencia o envío futuro; saludos	Exigido		

ROBERTO C. CANIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

	alternativos; pausa, avance rápido y rebobinado			
	Listas de Distribución Públicas y Privadas	Exigido		
	Mensajes Broadcast	Exigido		
	Recuperación de Mensajes Borrados (Undelete)	Exigido		
	Calling Line Identification como parte de la información de mensaje.	Exigido		
	Saludos Standard y Alternativo	Exigido		
	Expiración mandatoria de mensajes	Exigido		
	Mensajería Unificada: acceso a mensajes de voz desde un único inbox utilizando el cliente Microsoft Outlook sin agregado de ningún plug-in.	Exigido		
4.1.4. Servicio de Preatendedor				
Marca		Especificar		
Modelo		Especificar		
Procedencia		Especificar		
Características	El sistema propuesto deberá incluir los recursos necesarios para proporcionar sistema de Preatendedor.	Exigido		
	Se admitirán soluciones que integren estas funcionalidades sobre otros sistemas que componen la solución ofertada.	Exigido		
	El producto ofertado deberá ser para	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	Telefonia IP en forma nativa. No se admitirán soluciones basadas en interfaces telefónicas analógicas o digitales conectados a puertos telefónicos externos de gateways de IP.			
	En cada sitio se deberá poder implementar al menos 3 (tres) niveles de menús de preatendedor asociados a respectivos números pilotos.	Exigido		
	Capacidad de hasta 22(Veinte y dos) puertos de atención simultánea	Exigido		
	Atendedor Automatizado con discado por nombre, discado por extensión y retorno a la operadora.	Exigido		
	Atendedor Automatizado Configurable	Exigido		
	Sistema de Administración de Saludos	Exigido		
	Agenda de Feriados	Exigido		
	Horas Laborales	Exigido		
	Saludos Alternativos de Atendedor Automatizado	Exigido		
Instalación	El oferente deberá realizar todas las tareas que sean necesarias para el despliegue de la solución propuesta, así como proveer de todos los accesorios necesarios para su correcta implementación.	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

4.1.5. Clientes en Software				
Marca		Especificar		
Modelo		Especificar		
Procedencia		Especificar		
Características Generales	La solución debe incluir, cuando corresponda al licenciamiento según los usuarios, un cliente de presencia, mensajería instantánea, voz y video que permita a la vez compartir el escritorio en una comunicación. Esta aplicación deberá ser multiplataforma, es decir que existirá una versión del software para las plataformas más utilizadas en el mercado: Windows, Mac OS, iOS y Android. Se solicita que el oferente informe las capacidades disponibles sobre cada plataforma. Los clientes en software para los Sistemas Operativos móviles mencionados deben soportar como mínimo los Servicios de Presencia y Mensajería Instantánea y Voz sobre IP (Wi-Fi o Red Móvil de Datos).	Exigido		
Características para MS Windows	El cliente podrá ser registrado con el mismo número de extensión que el teléfono IP del usuario.	Exigido		
	El cliente debe permitir controlar el teléfono IP del usuario efectuando un click para llamar y un click para atender (CTI).	Exigido		
	Llamadas de voz sobre IP.	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	Mute de audio	Exigido		
	Funciones de transferencia de llamada, desvio de llamadas y conferencias.	Exigido		
	Soporte de esquemas de supervivencia	Exigido		
	Acceso a correo de voz	Exigido		
	Despliegue visual de los correos de voz recibidos	Exigido		
	Video llamada	Exigido		
	Capacidad de compartir la pantalla	Exigido		
	Reporte de estado de presencia con opciones como: Disponible, Ausente, En Reunion, No Molestar y mensaje personalizado por el usuario.	Exigido		
	Capacidad de desplegar el estado de disponibilidad en base la agenda/calendario de cada usuario	Exigido		
	Despliegue e intercambio del estado de presencia con usuarios de sistemas compatibles con XMPP	Exigido		
	Mensajeria instantánea	Exigido		
	Chat grupal	Exigido		
	Múltiples sesiones de chat concurrentes	Exigido		
	Administración de contactos en una lista general y grupos.	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	Integración con el directorio corporativo	Exigido		
	Visualización de fotografías asociadas con el contacto de un usuario	Exigido		
	Historial de mensajes instantáneos	Exigido		
	Soporte de idioma español	Exigido		
	Capacidad de ser instalado en escritorios virtuales	Exigido		
	Capacidad de escalar un chat a llamada de audio, a videollamada o compartir pantalla.	Exigido		
	Compatibilidad con los sistemas operativos: - Microsoft Windows XP SP 3, 32-bit - Microsoft Windows 7, 64 y 32-bit	Exigido		
Instalación	El oferente deberá realizar todas las tareas que sean necesarias para el despliegue de la solución propuesta, así como proveer de todos los accesorios necesarios para su correcta implementación	Exigido		
4.1.6. Perfiles de Usuarios				
Marca		Especificar		
Modelo		Especificar		
Procedencia		Especificar		
	El licenciamiento del Sistema de Colaboración deberá incluir todas las licencias necesarias en los servidores	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	centrales del sistema para satisfacer las funcionalidades para la totalidad de usuarios con su perfil asociado.			
Usuario avanzado	El Sistema de Colaboración debe licenciarse de acuerdo a las siguientes funcionalidades: - Servicio de Procesamiento de Llamadas - Servicio de Presencia y Mensajería Instantánea - Servicio de Mensajería Unificada (Mensajería Unificada) - Movilidad - Video - Clientes en software tanto en PC como en Smartphones y tablets	Exigido		
	La licencia de usuario debe permitir la registración al Servicio de Procesamiento de Llamadas de al menos 8(Ocho) dispositivos. Por ejemplo, 5(Cinco) teléfonos IP, 1(Un) softphone en PC, 1(Un) softphone en dispositivo móvil y 1(Un) softphone en Tablet. Detallar el licenciamiento aplicado.	Exigido		
	Cada usuario debe contar con una licencia del Servicio de Presencia y Mensajería Instantánea la cual podrá utilizar de manera simultánea desde su PC de escritorio, laptop o dispositivos móviles tales como Smartphones y Tablets	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	El cliente en software para el Servicio de Presencia y Mensajería Instantánea debe estar soportado sobre Windows, iOS, Android y debe mostrar el estado de presencia de todos los usuarios de la organización, indicando si están disponibles, en reunión, al teléfono, etc. Mediante el cliente móvil de Presencia y Mensajería Instantánea el usuario podrá iniciar sesiones de chat y llamadas (como mínimo se requiere la capacidad de Voz sobre IP en el dispositivo móvil, la capacidad de efectuar video llamadas es deseada).			
	Cada usuario debe contar con una licencia del servicio de Mensajería Unificada. El usuario debe poder personalizar su buzón de voz así como los distintos saludos de acuerdo a las reglas de derivación. El acceso del usuario tanto para acceder a los mensajes como para la personalización de su cuenta debe ser a través del teléfono o mediante un browser.	Exigido		
	Cada usuario avanzado debe permitir movilidad de la extensión y único número. Movilidad de la extensión permite al usuario registrarse con sus datos personales en cualquier otro teléfono físico de la red que soporte este tipo de servicios transfiriendo consigo todo su perfil.	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	El usuario debe poder mediante un browser realizar sus configuraciones personales de único número, estableciendo las reglas de derivación de acuerdo a horarios y números llamantes.	Exigido		
	La plataforma de Procesamiento de Llamadas debe soportar video de manera nativa sin requerir licencias y/o hardware adicional para poder desplegarlo. Los usuarios avanzados deben poder establecer llamadas de video sin procedimientos adicionales a los realizados en una comunicación de audio.	Exigido		
Cantidad Usuario Avanzado	50(Cincuenta)	Exigido		
Usuario Estandard	El conjunto de aplicaciones y herramientas de Colaboración deben licenciarse de acuerdo a las siguientes funcionalidades requeridas para usuarios Estándar: - Servicio de Control de Llamadas - Servicio de Presencia y Mensajería Instantánea - Movilidad - Clientes en software tanto en PC como en Smartphones y tablets	Exigido		
	La licencia de usuario debe permitir la registración al Servicio de Control de Llamadas de al menos 1 teléfono IP.	Exigido		

ROBERTO C. CANIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	Cada usuario debe contar con una licencia del Servicio de Presencia y Mensajería Instantánea la cual podrá utilizar de manera simultánea desde su PC de escritorio, laptop o dispositivos móviles tales como Smartphones y tablets El cliente en software para el Servicio de Presencia y Mensajería Instantánea debe estar soportado sobre Windows, iOS y Android y debe mostrar el estado de presencia de todos los usuarios de la corporación, indicando si están disponibles, en reunión, al teléfono, etc.	Exigido		
	Cada usuario avanzado debe permitir movilidad de la extensión y único número. Movilidad de la extensión permite al usuario registrarse con sus datos personales en cualquier otro teléfono físico de la red que soporte este tipo de servicios transfiriendo consigo todo su perfil.	Exigido		
	El usuario debe poder mediante un browser realizar sus configuraciones personales de único número, estableciendo las reglas de derivación de acuerdo a horarios y números llamantes.	Exigido		
Cantidad Usuario Estandard	300(Trescientos)	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

Usuario Plataforma Actual	Actualmente se encuentra implementada una pequeña plataforma de procesamiento de llamadas IP que provee servicios a un grupo de usuarios, considerando que los dispositivos registrados a esta plataforma ya están basados en la tecnología IP y de manera a mantener a los usuarios con estos dispositivos, se requiere que estos dispositivos IP de la marca Cisco de la serie 7900 sean registrados en la solución propuesta. De manera a garantizar la compatibilidad de la solución ofertada y estos dispositivos el oferente deberá proveer la documentación del fabricante que garantice y homologue el soporte de éste modelo específico de teléfono IP por la solución propuesta y describa la forma en la que realizará dicha integración. El conjunto de aplicaciones y herramientas de Colaboración deben licenciarse de acuerdo a las siguientes funcionalidades requeridas para usuarios de la Plataforma Actual: - Servicio de Control de Llamadas - Servicio de Presencia y Mensajería Instantánea	Exigido		
	La licencia de usuario debe permitir la registración al Servicio de Control de Llamadas de al menos 1 teléfono IP.	Exigido		
	Cada usuario debe contar con una licencia del Servicio de Presencia y Mensajería Instantánea la cual podrá utilizar de manera simultánea desde su PC de escritorio, laptop o dispositivos móviles tales como Smartphones y tablets. El cliente en software para el Servicio de Presencia y Mensajería Instantánea debe estar soportado sobre Windows, iOS y Android y debe mostrar el estado de	Exigido		

ROBERTO C. CANIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	presencia de todos los usuarios de la corporación, indicando si están disponibles, en reunión, al teléfono, etc.			
Cantidad Usuario Plataforma Actual	30(Treinta)	Exigido		
Usuario Presencia y Mensajeria	El conjunto de aplicaciones y herramientas de Colaboración deben licenciarse de acuerdo a las siguientes funcionalidades requeridas para usuarios Presencia y Mensajeria: - Servicio de Presencia y Mensajeria Instantánea	Exigido		
	Cada usuario debe contar con una licencia del Servicio de Presencia y Mensajeria Instantánea la cual podrá utilizar de manera simultánea desde su PC de escritorio, laptop o dispositivos móviles tales como Smartphones y tablets El cliente en software para el Servicio de Presencia y Mensajeria Instantánea debe estar soportado sobre Windows, iOS y Android y debe mostrar el estado de presencia de todos los usuarios de la corporación, indicando si están disponibles, en reunión, al teléfono, etc.	Exigido		
Cantidad Usuario Presencia y Mensajeria	3620(Tres mil seiscientos veinte)	Exigido		

ROBERTO C. CARIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

4.1.7. Consola de operador para atención y gestión de llamadas				
Marca		Especificar		
Modelo		Especificar		
Procedencia		Especificar		
Características Generales	La solución de consola para el operador de llamadas debe incluir el licenciamiento inicial para el logueo simultáneo de 2(Dos) operadores y permitir al menos 45(Cuarenta y cinco) logueos simultáneos al sistema con el solo agregado de licencias.	Exigido		
	El sistema deberá proveer funciones de alta disponibilidad sobre el conjunto de servidores.	Exigido		
	La consola cliente deberá utilizar un teléfono IP como dispositivo de atención y se deberá proveer la vincha correspondiente para el Teléfono IP.	Exigido		
	El sistema deberá disponer de un entorno de configuración web.	Exigido		
	El sistema debe permitir extraer reportes que reflejen el volumen de llamadas por operador y cola de llamadas, la cola con mayor abandono de llamadas y otras métricas.	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN Nº 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	La consola debe soportar el idioma español.	Exigido		
	El sistema debe estar soportado en entornos virtualizados.	Exigido		
	El cliente del sistema deberá estar soportado sobre los siguientes sistemas operativos: - Windows 8 Windows 7 - Vista Professional SP2			
	Debe incluir el soporte de al menos 80 colas de llamadas que permitan la priorización de acuerdo por cola.	Exigido		
	Permitir la asignación de colas de llamadas por operador, lo cual permite la segmentación de atención de llamadas.	Exigido		
	El operador debe poder visualizar las llamadas que se encuentran encoladas en una o en todas las colas. Mediante esta visualización el operador podrá seleccionar una llamada de mayor prioridad para dar una atención previa al orden.	Exigido		
	Se debe poder configurar el desborde de llamadas hacia un destino basándose en el número de llamadas en cola, la presencia del operador o el tiempo de espera; estas configuraciones se deben realizar por cada	Exigido		

ROBERTO C. CANIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	cola de llamadas.			
	El sistema debe poder desplegar una guía de saludo para el operador de acuerdo a la cola de llamadas atendida, de manera a proporcionar el saludo adecuado.	Exigido		
	El sistema debe permitir asignar diferentes músicas en espera para las distintas colas de llamadas.	Exigido		
	El operador debe poder atender llamadas y visualizar el estado de ocupado de todos los usuarios registrados en el directorio del servicio de procesamiento de llamadas.	Exigido		
	El sistema debe mantenerse sincronizado con los usuarios registrados en el directorio del servicio de procesamiento de llamadas.	Exigido		
	Cada operador debe poder crear al menos 90 grupos personalizados de directorio, los cuales corresponderán a subgrupos del directorio completo. Esto permitirá al operador realizar agrupaciones por departamentos o por más utilizados de acuerdo a la necesidad.	Exigido		
	La consola debe proveer al menos seis opciones de búsqueda para el destino de las llamadas, la búsqueda deberá ser realizada por apellido, primer nombre, departamento, número de interno, cargo y localización.	Exigido		
	El operador debe poder visualizar desde su	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	consola el estado de presencia de los usuarios que utilizan este servicio de manera a direccionar las llamadas de manera más eficiente ya que se podrá visualizar la disponibilidad de los usuarios.			
	Las llamadas transferidas desde el operador que no sean atendidas retornan nuevamente al operador.	Exigido		
	El operador puede estacionar una llamada mientras anuncia la llamada y la misma se mantiene en espera hasta que un usuario marque el número de estacionamiento de llamada.	Exigido		
	Si una llamada estacionada no es tomada por ningún usuario, la misma retorna al operador para darle otro tratamiento.	Exigido		
	El operador debe poder utilizar la función de péndulo para alternar entre llamadas.	Exigido		
	El operador debe poder establecer conferencias telefónicas.	Exigido		
	El operador debe poder pasar a modo emergencia mediante la consola para el desvío del destino de llamadas hacia otro destino para anunciar algún estado de emergencia.	Exigido		
	El sistema debe permitir definir el horario laboral y que se re direccionen las llamadas fuera de este horario a un servicio de atención o a una casilla de correo de voz	Exigido		

ROBERTO C. CARIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	Sistema de Administración de Saludos	Exigido		
	Agenda de Feriados	Exigido		
	Horas Laborales	Exigido		
	Saludos Alternativos de Atendedor Automatizado	Exigido		
Garantia	Presentar documentación del fabricante donde autorice a la empresa como representante para el Paraguay.	Exigido		
	La oferta deberá incluir soporte local con nivel de servicio 24x7x4 del proveedor	Exigido		
	Durante el periodo de garantía se podrá acceder a actualizaciones de versiones de los sistemas cotizados sin costo del fabricante. Detallar el tipo de servicio contemplado para este requerimiento.	Exigido		
	Presentar respaldo por escrito del fabricante a la empresa oferente autorizándola a prestar el servicio técnico.	Exigido		
	Los técnicos de la empresa oferente deberán estar certificados por el fabricante para la implementación de la solución requerida. Se exigirá la presentación de los certificados de los técnicos pertenecientes a la empresa autorizada por el fabricante.	Exigido		
	Las garantías, mantenimientos, entre otros, deben ser presentadas por escrito por el contratante y al momento de la entrega	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	definitiva de los equipos.			
	El oferente deberá contar con la certificación del fabricante que lo acredite como especialista en Comunicaciones Unificadas y en arquitectura avanzada de colaboración	Exigido		
	Garantía escrita de 3(tres) años como mínimo.	Exigido		
	Todos estos puntos son requerimientos mínimos y no se aceptarán ofertas que no cumplan con las mismas. Esto a los efectos de garantizar la calidad y compatibilidad de los dispositivos solicitados, así como los servicios de post-venta (servicio técnico con mano de obra certificada por el fabricante, piezas originales, laboratorios autorizados por el fabricante).	Exigido		
Instalación	El oferente deberá realizar todas las tareas que sean necesarias para el despliegue de la solución propuesta, así como proveer de todos los accesorios necesarios para su correcta implementación.	Exigido		
Capacitación	Se deberá incluir como parte de la propuesta un curso oficial que contemple mínimamente la introducción a la solución propuesta y la administración de los servicios de procesamiento de llamadas, presencia y mensajería instantánea y servicio de mensajería unificada.	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

	Deberá ser dictado en las oficinas del cliente.	Exigido		
	Deberá ser dictado para 3(Tres) participantes.	Exigido		
	Deberá tener una duración mínima de 40(Cuarenta) horas	Exigido		

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			PROPUESTA DEL OFERENTE	
			Cumple con las especificaciones requeridas (si / no)	Observaciones Oferta adicional a especificaciones técnicas
Lote 4. Ítem 2. Teléfono IP Gama Alta	**Características**	**Mínimo Exigido**		
Marca		Especificar		
Modelo		Especificar		
Procedencia		Especificar		
Características	Display táctil gráfico color con resolución VGA (640 x 480) o superior y con un	Exigido		

ROBERTO E. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	tamaño de 5 pulgadas o superior			
	Cámara de video integrada	Exigido		
	Soporte protocolo SIP	Exigido		
	Codecs a soportar: G.711, G.729, G.722	Exigido		
	Soporte de H.264	Exigido		
	Alimentación mediante Soporte de PoE 803.2af y trasformador externo	Exigido		
	Switch integrado 10/100/1000 Mbps	Exigido		
	Manos libres full dúplex	Exigido		
	Soporte de vincha externa cableada con un puerto dedicado para este fin	Exigido		
	Wi-Fi 802.11 a/b/g integrado	Exigido		
	Bluetooth integrado	Exigido		
	Teclas fijas de función para			
	- Control de volumen	Exigido		
	- Mute	Exigido		
	- Manos libres	Exigido		
	- Headset	Exigido		
	- Voicemail	Exigido		
	- Navegación de menú	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LPN Nº 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	Al menos 4 teclas configurables por el administrador con funciones como desvío, conferencia, no molestar, etc.	Exigido		
	Soporte de 5 internos telefónicos simultáneos o superior (teléfono multi-línea)	Exigido		
	Soporte de aplicaciones XML	Exigido		
Cantidad	10(Diez)	Exigido		
Garantía	Presentar documentación del fabricante donde autorice a la empresa como representante para el Paraguay.	Exigido		
	La oferta deberá incluir soporte local con nivel de servicio 24x7x4 del proveedor	Exigido		
	Durante el periodo de garantía se podrá acceder a actualizaciones de versiones de los sistemas cotizados sin costo del fabricante. Detallar el tipo de servicio contemplado para este requerimiento.	Exigido		
	Presentar respaldo por escrito del fabricante a la empresa oferente autorizándola a prestar el servicio técnico.	Exigido		
	Los técnicos de la empresa oferente deberán estar certificados por el fabricante para la implementación de	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	la solución requerida. Se exigirá la presentación de los certificados de los técnicos pertenecientes a la empresa autorizada por el fabricante.			
	Las garantías, mantenimientos, entre otros, deben ser presentadas por escrito por el contratante y al momento de la entrega definitiva de los equipos.	Exigido		
	El oferente deberá contar con la certificación del fabricante que lo acredite como especialista en Comunicaciones Unificadas y en arquitectura avanzada de colaboración	Exigido		
	Garantía escrita de 3(tres) años como mínimo.	Exigido		
	Todos estos puntos son requerimientos mínimos y no se aceptarán ofertas que no cumplan con las mismas. Esto a los efectos de garantizar la calidad y compatibilidad de los dispositivos solicitados, así como los servicios de post-venta (servicio técnico con mano de obra certificada por el fabricante, piezas originales, laboratorios autorizados por el fabricante).	Exigido		
Instalación	El oferente deberá realizar todas las tareas que sean necesarias para el despliegue de la solución propuesta, así como proveer de todos los accesorios necesarios para su	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	correcta implementación.			

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			PROPUESTA DEL OFERENTE	
			Cumple con las especificaciones requeridas (si / no)	Observaciones Oferta adicional a especificaciones técnicas
Lote 4. Ítem 3. Teléfono IP Gama Media				
Marca		Especificar		
Modelo		Especificar		
Procedencia		Especificar		
Características	Display gráfico color con resolución VGA (640 x 480) o superior y con un tamaño de 5 pulgadas o superior	Exigido		
	Cámara de video integrada	Exigido		
	Soporte protocolo SIP	Exigido		
	Codecs a soportar: G.711, G.729, G.722	Exigido		
	Soporte de H.264	Exigido		
	Alimentación mediante Soporte de PoE 803.2af y trasformador externo	Exigido		
	Switch integrado 10/100/1000 Mbps	Exigido		
	Manos libres full duplex	Exigido		
	Soporte de vincha externa cableada con un puerto dedicado para este fin	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	Bluetooth integrado	Exigido		
	Teclas fijas de función para:			
	- Control de volumen	Exigido		
	- Mute	Exigido		
	- Manos libres	Exigido		
	- Headset	Exigido		
	- Voicemail	Exigido		
	- Navegación de menú	Exigido		
	Al menos 4 teclas configurables por el administrador con funciones como desvío, conferencia, no molestar, etc.	Exigido		
	Soporte de 3 internos telefónicos simultáneos o superior (teléfono multi-línea)	Exigido		
	Soporte de aplicaciones XML	Exigido		
Cantidad	40(Cuarenta)	Exigido		
Garantía	Presentar documentación del fabricante donde autorice a la empresa como representante para el Paraguay.	Exigido		
	La oferta deberá incluir soporte local con nivel de servicio 24x7x4 del proveedor	Exigido		

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LPN N° 04/14 "ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS EN SEGURIDAD, BASE DE DATOS, REDES, TELEFONIA Y VIRTUALIZACION" ID: 271.076

	Durante el periodo de garantía se podrá acceder a actualizaciones de versiones de los sistemas cotizados sin costo del fabricante. Detallar el tipo de servicio contemplado para este requerimiento.	Exigido		
	Presentar respaldo por escrito del fabricante a la empresa oferente autorizándola a prestar el servicio técnico.	Exigido		
	Los técnicos de la empresa oferente deberán estar certificados por el fabricante para la implementación de la solución requerida. Se exigirá la presentación de los certificados de los técnicos pertenecientes a la empresa autorizada por el fabricante.	Exigido		
	Las garantías, mantenimientos, entre otros, deben ser presentadas por escrito por el contratante y al momento de la entrega definitiva de los equipos.	Exigido		
	El oferente deberá contar con la certificación del fabricante que lo acredite como especialista en Comunicaciones Unificadas y en arquitectura avanzada de colaboración.	Exigido		
	Garantía escrita de 3(tres) años como mínimo.	Exigido		
	Todos estos puntos son	Exigido		

ROBERTO C. CENIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas