



Oficio N° 508-UCP-SAR-2017

Tegucigalpa, M.D.C., 24 de octubre de 2017

Señores  
Participantes  
Su Oficina

Ref: Préstamo No.3541/BL-HO Proyecto "Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Administración Tributaria". Nota Aclaratoria No. 1 Proceso No. CP-SAR-BID-031-2017 "Actualización de la Solución de Contac Center para el Servicio de Administración de Rentas (SAR)".

Estimados señores participantes:

En atención a consulta realizada por uno de los interesados en el proceso de Comparación de Precios No. Proceso No. CP-SAR-BID-031-2017 "Actualización de la Solución de Contac Center para el Servicio de Administración de Rentas (SAR)", de acuerdo a la Cláusula No. 4 Preparación de las Ofertas numeral 4.4 Aclaraciones se emite la siguiente Nota Aclaratoria No. 1 de la siguiente manera:

**Pregunta No. 1**

En la Sección III. "Lista de Bienes y Especificaciones Técnicas", en la parte de "Requerimientos", indican que se requiere actualización de 10 Agentes Entrantes, 10 Agentes Salientes y 2 Supervisores, entre otros, mientras que en la parte de "Alcance", entre otros requerimientos indican que necesitan "Capacitación a 2 supervisores, 14 agentes de Contact Center" mientras que en la parte de "Otros Requerimientos" Indican que necesitan 7 Agentes Entrantes, 7 Agentes Salientes, 1 Supervisor Entrante y 1 Supervisor Saliente. Favor aclarar cuál es la cantidad requerida de Agentes Entrantes, Agentes Salientes y Supervisores.

**R/. Se mantiene lo solicitado en la invitación a presentar ofertas requeridas para el proceso las cuales son 10 Agentes Entrantes, 10 Agentes Salientes y 2 Supervisores.**

**Pregunta No. 2**

En la Sección III. "Lista de Bienes y Especificaciones Técnicas", en la parte de "Integración", indican que se requiere Integración de la plataforma Avaya con sistemas Cisco Call Manager y Asterisk. Favor indicar si dicha integración se realizará con troncales SIP y la cantidad de canales requeridos.

**R/. En la sección ANEXOS, se muestra la conexión con las plantas CISCO y Asterisk por troncales SIP y se muestra la cantidad de licencias de SIP Trunk Channel, 31 licencias.**

**"Tributar es Progresar"**

**Pregunta No. 3**

En la Sección I. "Instrucciones a los Oferentes (IAO)", numeral 4. "Preparación y presentación de las Ofertas", inciso 4.5.4 solicitan una declaración de "Auto Cumplimiento de la lista de bienes y especificaciones técnicas y requisitos especificados en la Sección III, indicando el número de folio". ¿Sería posible que nos puedan suministrar la versión editable (en MS Word) del documento de Invitación a Cotizar "Carta de Invitación a Presentar Oferta Proceso CP-SAR-BID-031-2017.pdf"?

**R/. Se enviará con esta Nota Aclaratoria en formato editable la Sección III. Lista de Bienes y Especificaciones Técnicas.**

**Pregunta No. 4**

Necesito extraer del equipos telefónico de la SAR un archivo comprimido con varios archivos xml..., Qué posibilidad hay de que podamos entrar remotamente al equipo actual y extraerlo? Algún acceso VPN o teamviewer que podamos utilizar? En caso que no se pueda remoto, indíqueme cuando podría ir uno de los muchachos de aquí a extraerlo? Esto no implica salidas de bodega ni nada, solo es un archivo de configuración xml.

**R/. Revisar la sección de Anexos del Documento de Invitación a Presentar Ofertas.**

Agradeciendo su atención, me suscribo de usted,

Atentamente,

**Lic. Linda Reyes**  
**Coordinadora General**



**"Tributar es Progresar"**