



REPÚBLICA DE HONDURAS

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RENTAS (SAR)

Proyecto: Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Administración Tributaria
Préstamo No. 3541/BL-HO

ACLARACIÓN 1

LPI-SAR-BID-002-2021-PFIOAT-155

“EQUIPAMIENTO HARDWARE Y SOFTWARE PARA LA INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RENTAS (SAR)”

En atención al proceso licitatorio LPI-SAR-BID-002-2021-PFIOAT-155 “EQUIPAMIENTO HARDWARE Y SOFTWARE PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RENTAS (SAR)”, a continuación, se da respuesta a consultas realizadas por posibles oferentes:

1. En la Sección IV. “Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos”, en la parte 3 “Especificaciones Técnicas” del LOTE 4 “Fortalecimiento de Plataforma Contact Center y Solución Unificada de Telefonía IP con Herramientas de Colaboración”, Ítem 4.1 “Contact Center”, en la característica de “Licenciamiento”, indican que requieren licenciamiento de diez (10) agentes entrantes y salientes adicional a los diez (10) existentes para la atención multicanal (llamada, chat y correo), actualmente se cuenta con 11 agentes y 2 supervisores (perpetuo). Favor aclarar si lo que tiene actualmente es licenciamiento para 10 agentes o para 11 agentes y confirmar si el licenciamiento final requerido sería de 20 agentes o 21 agentes.

Respuesta: El licenciamiento total requerido es de 20 agentes concurrentes.

2. En la Sección IV. “Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos”, en la parte 3 “Especificaciones Técnicas” del LOTE 4 “Fortalecimiento de Plataforma Contact Center y Solución Unificada de Telefonía IP con Herramientas de Colaboración”, Ítem 4.1 “Contact Center”, en la característica de “Licenciamiento”, indican que las licencias que serán utilizadas en Avaya, si estas son de suscripción mensual, deberán ser otorgadas por el término de dos años, mientras que aquellas licencias sean perpetuas, no aplicaría pagos mensuales sino un pago único. Favor aclarar cómo se deben cotizar estas licencias por suscripción; cargo mensual indicado por las 10 licencias o cargo prepago por 2 años de las mismas licencias, es decir las 10 licencias multiplicadas por 24 meses.

Respuesta: El plazo del licenciamiento es por de 2 años, la forma de pago indicada en el Documento de Licitación, Sección VIII. Condiciones Especiales de Contrato, Cláusula CGC 16.1 la cual establece dos pagos: 70% Contra entrega del equipo y 30% Contra entrega de los servicios conexos (actualización de conocimientos).

3. En la Sección IV. “Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos”, en la parte 3 “Especificaciones Técnicas” del LOTE 4 “Fortalecimiento de Plataforma Contact Center y Solución Unificada de Telefonía IP con Herramientas de Colaboración”, Ítem 4.1 “Contact Center”, en la característica de “Alcance para módulo de Contact Center”, indican en el literal e) que se debe incluir la configuración de IVR para llamadas entrantes hacia Contact Center que contenga funcionalidad integrar encuestas de satisfacción de los obligados tributarios. Favor aclarar el alcance requerido para estas encuestas de satisfacción y si es requerido incluirlo en la oferta o sólo requieren saber si es algo que se pueda incluir a futuro.



Respuesta: Se requiere Configuración de IVR, esta debe contener la funcionalidad de encuestas de satisfacción de los Obligados Tributarios.

4. En la Sección IV. "Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos", en la parte 3 "Especificaciones Técnicas" del LOTE 4 "Fortalecimiento de Plataforma Contact Center y Solución Unificada de Telefonía IP con Herramientas de Colaboración", Ítem 4.2 "Telefonía IP PBX", en la característica de "Licencias de Usuarios", indican que debe haber una capacidad inicial de quinientos cincuenta (550) con sus respectivas licencias, con capacidad de crecimiento de al menos 1000. Dentro de las quinientos cincuenta (550) licencias solicitadas se deberá considerar licencias distintas a la marca Avaya, para poder hacer uso de teléfonos existentes de otros fabricantes Grandstream y Alcatel. Favor aclarar la cantidad de licencias requeridas para conexión de terminales de la marca Avaya y la cantidad de licencias requeridas para conexión de terminales distintas a Avaya. Así mismo confirmar si los teléfonos Grandstream y Alcatel existentes son de protocolo SIP abierto.

Respuesta: De las 550 licencias requeridas se está considerando alrededor de 100 licencias para teléfonos Alcatel y Grandstream. El resto (450) serían asignados a Softphone o Hardphone Avaya o cualquier otro fabricante que acepte el protocolo SIP. Para los teléfonos Grandstream y Alcatel existentes si cuentan con protocolo SIP abierto.

5. En la Sección IV. "Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos", en la parte 3 "Especificaciones Técnicas" del LOTE 4 "Fortalecimiento de Plataforma Contact Center y Solución Unificada de Telefonía IP con Herramientas de Colaboración", Ítem 4.2 "Telefonía IP PBX", en la característica de "Interconexión Externa", indican que se debe permitir conexión de líneas externas pertenecientes a las centrales públicas (proveedor PSTN) del tipo análogo, utilizando un gateway interno o externo (el cual deberá ser provisto como parte de la solución), capacidad de recibir tramas E1, troncales IP y troncales SIP. Favor aclarar si requerirán ampliar la capacidad de troncales de interconexión externa a la capacidad instalada actualmente; cantidad de puertos y tipo de protocolo.

Respuesta: Actualmente la capacidad y tecnología instalada es por E1, no se requiere ampliación, se está trabajando con el operador la migración y finalmente será por SIP Trunk, las características se encuentran detalladas en el Gateway IP/Análogo indicada en la Sección IV. "Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos", en la parte 3 "Especificaciones Técnicas" del LOTE 4.

6. En la Sección IV. "Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos", en la parte 3 "Especificaciones Técnicas" del LOTE 4 "Fortalecimiento de Plataforma Contact Center y Solución Unificada de Telefonía IP con Herramientas de Colaboración", Ítem 4.2 "Telefonía IP PBX", en la característica de "Integración con correo corporativo", indican que el sistema debe ser capaz de incorporarse con el servidor de correo de la institución, de forma que puedan enviarse los mensajes de voz recibidos de las extensiones. Favor indicar la cantidad de puertos de correo de voz que necesitan o si se conservarán la capacidad instalada actual.

Respuesta: Actualmente el SAR no cuenta con esta funcionalidad de correo de voz.

7. En la Sección IV. "Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos", en la parte 3 "Especificaciones Técnicas" del LOTE 4 "Fortalecimiento de Plataforma Contact Center y Solución Unificada de Telefonía IP con Herramientas de Colaboración", Ítem 4.2 "Telefonía IP PBX", en la característica de "Aparatos telefónicos IP (Hardphones y Softphones)", indican que se deben cotizar 1) Doscientos (200) teléfonos físicos... 2) Trescientos cincuenta (350) vinchas de gama básica binaural USB para ser usadas en hardphone o softphone... y 3) Quinientos cincuenta (550) licencias software para softphone.



a. ¿Los 200 teléfonos físicos deben ser de la marca Avaya? y hardphone... Favor aclarar:

Respuesta: Se requieren 200 teléfonos físicos marca Avaya y 250 softphone compatibles con la plataforma Avaya, el restante de 100 licencias es distribuido en teléfonos físicos existente de marca GrandStream y Alcatel. (Revisar Sección IV. "Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos", en la parte 3 "Especificaciones Técnicas" del LOTE 4 "Fortalecimiento de Plataforma Contact Center y Solución Unificada de Telefonía IP con Herramientas de Colaboración", Ítem 4.2 "Telefonía IP PBX").

b. Las vichas que se conectan a los teléfonos físicos no son del tipo USB, solamente las que se conectan a las computadoras personales son USB. Favor aclarar la cantidad de vichas necesarias para conexión a teléfono físico y la cantidad de vichas necesarias para conexión a computadoras personales.

Respuesta: De acuerdo con lo descrito en la Sección IV. "Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos", en la parte 3 "Especificaciones Técnicas" del LOTE 4 "Fortalecimiento de Plataforma Contact Center y Solución Unificada de Telefonía IP con Herramientas de Colaboración", Ítem 4.2 "Telefonía IP PBX", se requiere 350 vichas USB de gama binaural.

c. Favor aclarar la cantidad de licencias requeridas para conexión de terminales de la marca Avaya y la cantidad de licencias requeridas para conexión de terminales distintas a Avaya, así mismo la cantidad de licencias requeridas para conexión de softphones.

Respuesta: De acuerdo con la Sección IV. "Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos", en la parte 3 "Especificaciones Técnicas" del LOTE 4 "Fortalecimiento de Plataforma Contact Center y Solución Unificada de Telefonía IP con Herramientas de Colaboración", Ítem 4.2 "Telefonía IP PBX", se requieren 550 licencias SIP, de los cuales, se está considerando aproximadamente 100 para los teléfonos ya existentes (Grandstream y Alcatel). Entre Hardphones (200 unidades) y Softphones (250) compatibles a la plataforma Avaya.

8. En varias partes de la Sección IV. "Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos", en la parte 3 "Especificaciones Técnicas" del LOTE 4 "Fortalecimiento de Plataforma Contact Center y Solución Unificada de Telefonía IP con Herramientas de Colaboración" utilizan el término SMOP. Favor aclarar cuál es el significado de este término.

Respuesta: SMOP se refiere a documentación detallada, configuraciones a aplicar, tiempos de caída de servicio y manuales detallados sobre el proceso de implementación antes, durante y posterior a la ejecución del proyecto y toda la documentación requerida para la implementación. Las siglas "Step-by-step-Sequence-Of-Procedure".

9. Con el interés de facilitar la respuesta de conformidad de especificaciones técnicas, así como el llenado y completado de los formularios correspondientes, agradeceremos nos hagan llegar o publiquen en el sitio Web del proceso los documentos de invitación a licitar en un formato editable (Word y/o Excel).

Respuesta: Para facilitar el llenado y completado de las Especificaciones Técnicas, se proporciona en formato word, cabe indicar que el documento compartido en formato PDF es el oficial.

Tegucigalpa, M. D. C. 11 de agosto de 2021

Belinda Ramírez
Coordinadora General
Unidad Coordinadora de Proyectos

