

Preguntas y respuestas LPI-BID-DGII-07-11

Fecha	Pregunta	Respuesta
13/05/2011	Sobre qué base se efectuaría el contrato de soporte? Por ejemplo, en la industria se estima un porcentaje anual del precio total de la oferta	Agradecemos realizar su oferta conforme a los costos que consideren según la industria y según su producto
20/05/2011	Como es indicado en las Especificaciones Técnicas, la DGII proveerá las líneas SIP ó T1 para completar los 400 canales de comunicación, pregunta, la DGII proveerá el Gateway para recibir estas líneas	Para este proyecto el oferente debe incluir *TODOS* los elementos necesarios para poner en funcionamiento la solución. La empresa que participa en la licitación debe incluir como parte de la propuesta todo el hardware, software, licencias y servicios profesionales necesarios para la implementación.
19/05/2011	En las especificaciones técnicas, criterios de evaluación, integración; pregunta si la solución integra con CUCCX7.1. ¿Podrían ser más específicos sobre el tipo de integración que se desea?	Se realizarán implementaciones donde el IVR tendrá que transferir las llamadas a un agente de Contact Center.
19/05/2011	En las especificaciones técnicas, criterios de evaluación, capacidad del equipo ofertado; pregunta si la solución provee servidores de terceros para integrarlos a su solución. ¿Podrían ser más específicos sobre esto?	Algunas soluciones de IVR con equipos especializados con software del mismo fabricante. Otras son soluciones de software que se instalan sobre servidores de otro fabricante (HP, IBM, DELL, etc.) Para este proyecto el oferente debe incluir *TODOS* los elementos necesarios para poner en funcionamiento la solución. La empresa que participa en la licitación debe incluir como parte de la propuesta todo el hardware, software, licencias y servicios profesionales necesarios para la implementación
19/05/2011	¿Las líneas al momento de implementación serán T1 o serán SIP? Esto es importante porque dependiendo de la respuesta serán los productos/licencias que se ofertarán.	Preferimos que sean SIP, tanto los canales de PSTN como los de interconexión con el CCX.
09/05/2011	En referencia a la Licitación LPI-BID-DGII-07-2011 sobre Adquisición e Implementación de IVR, nos interesa conocer la estructura (flujo) que tendrá el árbol (menú) del mismo.	Dicha información será suministrada bajo la firma de un acuerdo de confidencialidad, agradecemos enviarnos el nombre del representante de la empresa y

		número de cédula. Para preparar el documento y puedan pasar a firmar y retirar la información solicitada.
05/05/2011	Es requisito mandatorio que la solución provea conectividad T1?	No es mandatorio ni T1 ni SIP, pero SI debe soportar una de las dos.
05/05/2011	Es requisito mandatorio que la solución provea conectividad SIP?	Debe indicar en la propuesta cual conectividad utilizará para la PSTN (proveedor de servicios) y cual para enlazar con nuestro Call Center.
05/05/2011	Es requisito mandatorio que la solución provea conectividad T1 y SIP?	Lo que es mandatorio es que utilice SIP o T1. De preferencia SIP pues en el futuro cercano será la tecnología que estaremos utilizando.