

# TÉRMINOS DE REFERENCIA

# Implementación de Centro de Contacto Fase 2

Elaborado por:

Henry Amin Martinez,

**Encargado Departamento Operaciones TIC** 

Av. Gustavo Mejia Ricart #141, Ens. Julieta, Edif. ADESS Santo Domingo, Rep. Dom., Código Postal: 10130



# Indice

Objetivo General	3
Objetivos Específicos:	3
Alcance:	3
Metodología o forma en que se prestará el servicio	3
Actividades a realizar	4
Condiciones	5
Condiciones del lugar y duración del trabajo:	5
Condiciones de los activos:	5
Condiciones del fabricante:	6
Condiciones de la solución:	6
Voip PBX	6
General	7
Email	8
Colaboración	8
Extras	8
Centro de llamadas	8
Mensajería instantánea	9
Módulo de Call Center	9
IVR	. 10
Reportes disponibles.	. 10
Transferencia de conocimiento	. 10
Capacitaciones y entrenamiento	. 10
Entregables:	. 11
Recursos y facilidades a ser provistos por la entidad	. 11
Monto de la ejecución y modo de pago.	. 11
Perfil del proveedor:	. 11
Criterios de selección/evaluación: La evaluación se establecerá con los criterios de cumple/no cumple según como dispone la ley dominicana de compras.	. 12
Confidencialidad de la información:	
Conflicto de intereses – elegibilidad:	
Requisitos legales:	12



# Objetivo General

Implementar las mejoras requeridas en la infraestructura del centro de contacto según las mejores prácticas a la vez que se atiendan las necesidades de poder brindar servicios de llamadas salientes masivas, IVR, SMS, Chat, Elaboración de reportes y contar con un diseño de alta disponibilidad.

# **Objetivos Específicos:**

- Implementar una infraestructura de centro de contacto bajo un diseño de redundancia y tolerante a fallo a nivel del call manager.
- Contar con una infraestructura de centro de contacto administrable, amigable y que permita altos niveles de personalización para atender los requerimientos funcionales y operativos de los clientes.
- Implementar una infraestructura de centro de contacto que soporte mensajería instantánea, comunicación segura bajo modelos de encripciones robustos, a su vez que permita mejorar la experiencia del usuario por medio del uso de IVR y demás cualidades orientada al usuario.
- Contar con las facilidades de poder notificar vía la una infraestructura de centro de contacto, notas de voz, mensajes grabados y en tiempo real a grupos de usuarios, ya sea programado o por demanda.
- Recibir por medio de una transferencia de conocimiento y capacitaciones técnicas requeridas, los conocimientos para la instalación y administración efectiva de la solución requerida.

#### Alcance:

La contratación incluye los servicios, bienes tangibles e intangibles necesarios para la implementación de una infraestructura de centro de contacto hasta la puesta en producción de la solución requerida incluyendo la transferencia de conocimiento y capacitaciones para su administración.

# Metodología o forma en que se prestará el servicio

El proveedor presentara la propuesta de la metodología usada para alcanzar los objetivos, atendiendo las condiciones presentadas en este TDR, este documento formara parte de los documentos requeridos para la evaluación.

El proveedor interesado realizara un levantamiento del diseño y de las informaciones requeridas para estimar los recursos requeridos para la implementación llave en mano de la solución, esta visita se podrá realizar el próximo día laborable de la fecha de publicación



de la oferta, para realizar el levantamiento de información requerido para la presentación de la oferta.

Los datos de los interesados deberán ser enviados a la cuenta compras@adess.gob.do indicando las siguientes informaciones mínimas de contacto:

- Nombre y apellido
- Cedula de identidad
- Nombre de la empresa que representa
- RNC
- NCF
- Documentación legal que evidencia de manera oficial que puede realizar implementaciones de Centro de Contacto bajo ELASTIX.

## Actividades a realizar

- Realizar el diseño de una infraestructura de centro de contacto según el requerimiento del área técnica de infraestructura.
- Instalar físicamente la infraestructura de centro de contacto y las partes, componentes o lo que sea necesario para la puesta en funcionamiento de la solución llave en mano.
- Migrar la versión existente de Asterisk a Isabell, rescatando las licencias reutilizables y previas configuraciones de teléfonos, reportes, etc.
- Implementar e integrar una infraestructura de centro de contacto con la central telefónica de la Oficina Principal CUCM 8.3
- Implementar GSM Gateway según el requerimiento del área operativa.
- Implementar sistema de Chat en línea según el requerimiento del área operativa.
- Implementar la una infraestructura de centro de contacto en redundancia garantizando alta disponibilidad.
- Registrar y entregar el o los licenciamiento relacionados a la solución.
- Configurar la solución según el diseño establecido, realizando las mejores prácticas.
- Entregar documento de garantías del fabricante a nombre de la ADESS
- Realizar las pruebas de todas las políticas, controles de accesos y configuraciones requeridas.
- Entregar reporte final de implementación.

Las configuraciones y licenciamiento implementado en la central ASTERISK deberán de ser migrados y reutilizados en el SO Isabell si aplica. Otras características deberán de ser implementadas, el alcance se limitara por las licencias y bolsa de hora requeridas.

## Condiciones

# Condiciones del lugar y duración del trabajo:

- Todos los trabajos de implementación serán realizados en las instalaciones de la oficina principal de la Administradora de Subsidios Sociales dirección Av. Gustavo Mejia Ricart #141, Ens. Julieta, Edif. ADESS, Santo Domingo, Rep. Dom., Código Postal: 10130, en horarios a partir de las 8:00 AM- 5:00 PM en días laborables, a partir de las 10:00 AM- 5:00 PM para los fines de semana si fuera requerido.
- Todas las actividades de implementación serán realizadas in Situ, no se permitirán accesos remotos ni se suministraran equipos o suministros como PC, Laptops, Cables de red, etc. que sean requeridos para realizar los trabajos solicitados, el proveedor deberá de contar con todos los insumos requeridos para la entrega efectiva de la solución requerida.
- Los trabajos de implementación no pueden exceder los 15 días calendario a partir de la recepción de los equipos.
- Realizar los trabajos de migración sin interrupción significativa de la continuidad de las operaciones, con una interrupción máxima tolerable de 2 horas durante toda su implementación.
- Los trabajos de configuración se determinaran según el diseño que se acuerde, por lo tanto el proveedor deberá de presentar la propuesta en función de al menos 100 horas de servicios, en la cual se atenderían dichas configuraciones, las horas no consumidas serán acumuladas para usar en un periodo de hasta 3 meses luego de la entrega formal.

#### Condiciones de los activos:

- La infraestructura ofrecida debe de ser nueva, a la última versión oficial por parte del fabricante por lo tanto no deberá ser refurbished o reacondicionado para la venta.
- La infraestructura ofrecida no puede ser de segunda mano o usada.
- La institución mantendrá los activos aunque la oferta incluya un descuento bajo modalidad "trade in".
- Componentes eléctricos y electrónicos bajo aprobación y certificación de IECQ –
  Sistema de Evaluación de Calidad IEC para Componentes Electrónicos
- Fabricado conforme a un sistema de calidad certificado internacionalmente.
- Para atender el requerimiento de SMS, se requiere GSM Gateway Dinstar de 4 puertos.



#### Condiciones del fabricante:

- Haber adoptado el codigo de conducta Electronic Industry Citizenship Coalition's (EICC) Code of Conduct (the "EICC Code")
- Contar con políticas sobre sostenibilidad, medio ambiente o responsabilidad social.

#### Condiciones de la solución:

La solucion requerida es una actualización de nuestra solución de telefonía Asterisk a la versión Isabell ultimo reléase con los componentes necesarios para atender los requerimientos.

El proveedor debera de ofrecer los siguientes productos mínimos:

## VolP PBX

- Grabación de llamadas con interfaz vía Web
- Voicemails con soporte para notificaciones por e-mail
- IVR configurable y bastante flexible
- Soporte para sintetización de voz
- Herramienta para crear lotes de extensiones lo cual facilita instalaciones nuevas
- Cancelador de eco integrado
- Provisionador de teléfonos vía Web. Esto permite instalar numerosos teléfonos en muy corto tiempo.
- Soporte para Video-teléfonos
- Interfaz de detección de hardware de telefonía.
- Servidor DHCP para asignación dinámica de IPs a Teléfonos IP.
- Panel de operador. Desde donde el operador puede ver toda la actividad telefónica de manera gráfica y realizar sencillas acciones drag-n-drop como transferencias, aparcar llamadas, etc
- Aparcamiento de llamadas
- Reporte de detalle de llamadas (CDRs) con soporte para búsquedas por fecha,
  extensión y otros criterios
- Tarificación con informes de consumo por destino
- Informe de uso de canales por tecnología (SIP, ZAP, IAX, Local, H323)



- Soporte para colas de llamadas
- Centro de conferencias. Desde donde se puede programar conferencias estáticas o temporales.
- Soporta protocolo SIP, IAX, H323, MGCP, SKINNY entre otros
- Codecs soportados: ADPCM, G.711 (A-Law & μ-Law), G.722, G.723.1 (pass through), G.726, G.729 (si se compra licencia comercial), GSM, iLBC
- Soporte para interfaces análogas FXS/FXO
- Soporte para interfaces digitales E1/T1/J1 a través de protocolos PRI/BRI/R2
- Soporte para interfaces bluetooth para celulares (canal chan\_mobile)
- Identificación de llamadas
- Troncalización
- Rutas entrantes y salientes las cuales se pueden configurar por coincidencia de patrones de marcado lo cual da mucha flexibilidad
- Soporte para follow-me
- Soporte para grupos de timbrado
- Soporte para paging e intercom. El modelo de teléfono debe soportar también esta característica
- Soporte para condiciones de tiempo. Es decir que la central se comporte de un modo diferente dependiendo del horario
- Soporte para PINes de seguridad
- Soporte DISA
- Soporte Callback
- Editor Web de archivos de configuración de Asterisk
- Acceso interactivo desde el Web a la consola de Asterisk

#### General

- Capacidad para realizar múltiples encuestas simultaneas
- Sin límite de llamadas simultaneas
- Ayuda en línea incorporada
- Monitor de recursos del sistema
- Configurador de parámetros de red



- Control de apagado/re-encendido de la central vía Web
- Manejo centralizado de usuarios y perfiles gracias al soporte de ACLs
- Administración centralizada de actualizaciones
- Soporte para copias de seguridad y la restauración de las mismas a través del Web
- Soporte para temas o skins
- Interfaz para configurar fecha/hora/huso horario de la central

#### Email

- Servidor de correo electrónico con soporte multidominio
- Administrable desde Web
- Interfaz de configuración de Relay
- Cliente de Email basado en Web
- Soporte para "cuotas" configurable desde el Web
- Soporte antispam
- Soporte para manejo de listas de correo

#### Colaboración

- Calendario integrado con PBX con soporte para recordatorios de voz
- Libreta telefónica (Phone Book) con capacidad clic-to-Media:call
- Dos productos de CRM integrados a la interfaz como vTigerCRM y SugarCRM

### Extras

- Interfaz de generación de tarjetas de telefonía basada en software A2Billing
- CRM completo basado en el producto vTigerCRM
- También versión de código abierto de SugarCRM

#### Centro de llamadas

 Módulo de centro de llamadas con marcador predictivo incluido. Más detalle de este módulo más abajo.



# Mensajería instantánea

- Servidor de mensajería instantánea basado en Openfire e integrado a PBX con soporte para protocolo XMPP, lo que permite usar una amplia gama de clientes de mensajería instantánea disponibles
- Se puede iniciar una llamada desde el cliente de mensajería (si se usa el cliente Spark (software))
- El servidor de mensajería es configurable desde Web
- Soporta grupos de usuarios
- Soporta conexión a otras redes de mensajería como MSN, Yahoo Messenger,
  Google Talk, ICQ, etc. Esto permite estar conectado a varias redes desde un mismo cliente
- Informe de sesiones de usuarios
- Soporte para plugins
- Soporta LDAP
- Soporta conexiones server-to-server para compartir usuarios

#### Módulo de Call Center

- Módulo de centro de llamadas con marcador predictivo.
- El módulo de centro de llamadas puede manejar tanto campañas de llamadas entrantes como salientes. Algunas de las características son:
  - Soporte para lista de números no-llamar (Do-Not-Call List)
  - Menú de Supervisor
  - Soporte para campañas entrantes y salientes
  - Asociación de formularios por campaña
  - Asociación de guion por campaña
  - Consola de agente
  - Soporte para breaks, siendo estos configurables y de diferentes tipos
  - Marcador predictivo de código abierto
  - Informes avanzados



- Sistema provisto con las voces profesionales pre grabadas
- Desarrollo de Back- End en las mismas plataforma
- Desarrollo de 5 niveles de consultas diferentes
- Desarrollo de Front-End para reportes

## Reportes disponibles.

- Reporte de Breaks
- Detalle de Llamadas
- Llamadas por Hora
- Llamadas por Agente
- Tiempo en Espera
- Tiempo Login Logout
- Llamadas Entrantes
- Gráfico de Llamadas por Hora
- Monitoreo de Agentes
- Monitoreo de llamadas entrantes
- Información del Agente
- Reporte General de Tiempo Conexión Agentes Por Día
- Reporte de Troncales usadas por Hora en el día

## Transferencia de conocimiento

• El proveedor realizara la trasferencia de conocimiento del proceso de implementación al personal técnico (2 técnicos) de la institución que le acompañaran.

## Capacitaciones y entrenamiento

El proveedor deberá de ofrecer capacitaciones oficiales con derecho a examen de certificación y material de consulta para 2 técnicos de los cursos:

- Configuración en implementación de Centrales Telefónicas Nivel Técnico
- Configuración e implementación de Centrales Telefónicas Avanzado.



## **Entregables:**

- 1. Cronograma de trabajo.
- 2. Nuevo diseño acordado.
- 3. Entrega de toda la documentación relativa a la garantía ofrecida de fábrica, garantía local, diseños requeridos y matriz de escalamiento de soporte.
- 4. Entrega de todos los componentes físicos requeridos.
- 5. Entrega de todos las licencias implementadas y adquiridas.
- 6. Instalación y configuración de todos los componentes de hardware y software.
- 7. Configuración de todas las políticas, reglas, customizaciones u otra especificación funciona requerida para la implementación según el diseño.
- 8. Realización de pruebas de funcionamiento donde se compruebe la alta disponibilidad.
- 9. Entrega de informe final completo.

# Recursos y facilidades a ser provistos por la entidad

- Acompañamiento de personal técnico de Sistemas tecnológicos, sujeto a las condiciones de horarios establecidas.
- Servicios de energía interrumpida
- Servicios de comunicación telefónica local
- Servicios de Internet (Wifi)
- Datos e informaciones técnicas requeridos

# Monto de la ejecución y modo de pago.

El monto contratado incluirá equipos, periféricos, partes, materiales, mano de obra y supervisión en adición a valores aplicables a este contrato, estipulados por ley, tales como: Seguros, Pólizas y Fianzas.

Los pagos serán realizados de acuerdo los productos entregables, a razón de:

 Pago único con crédito a 45 días a partir de la implementación llave en mano, incluyendo todas las actividades presentadas en los entregables.

# Perfil del proveedor:

Perfil mínimo requerido para la implementación de la solución:

#### Formación Académica del Consultor:

✓ Bachiller Industrial, Perito, Auditor, Ingeniero, especialista certificado Elastix

#### Habilidades y otros conocimientos:



✓ Amplios conocimientos sobre soluciones de centro de contacto, Asterisk, Isabell, enrutamiento, redes y topologias LAN y WAN.

# Experiencia previa en la prestación de estos servicios:

✓ Experiencia mínima de 5 años en implementaciones y prestaciones de servicios orientados a soluciones de centro de contacto Isabell y Asterisk.

# Documentación legal previa al contrato del proveedor del servicio:

- ✓ El proveedor deberá presentar certificado de fábrica en original, sellada, timbrada y firmada por el fabricante indicando que este cuenta con su aprobación para realizar implementaciones de productos y soluciones de centro de contacto Asterisk y Isabell.
- ✓ Contar con buena reputación moral y social.

# Referencias de trabajos similares proporcionados

✓ Experiencia en al menos 5 proyectos similares en los últimos 3 años.

Criterios de selección/evaluación: La evaluación se establecerá con los criterios de cumple/no cumple según como dispone la ley dominicana de compras.

#### Matriz de evaluación técnica.

Documentos sujetos a criterios de evaluación	Cumple	No cumple
Formación Académica del Consultor.		
Habilidades y otros conocimientos.		
Experiencia previa en la prestación de estos servicios.	:	
Referencias de trabajos similares proporcionados.		
Documentación legal del proveedor del servicio.		
Cronograma de ejecución		
Cumplimiento al RFT y condiciones de la solución.		
Condiciones del fabricante y Condiciones de los activos.		
Capacitaciones y entrenamiento.		
Transferencia del conocimiento.		



#### Confidencialidad de la información:

Todo el ejecutivo, operativo y personal técnico que interactúe con los datos e informaciones de configuraciones, datos guardados, etc. deberá de aceptar el documento Acuerdo de Confidencialidad y Privacidad con terceros que serán entregados con la adjudicación del contrato.

# Conflicto de intereses – elegibilidad:

Para efectos de la decisión de participar en el proceso de selección y/o aceptación de la contratación, los candidatos deberán tener en cuenta las causales de conflicto de interés y elegibilidad establecidas en la ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, los cuales podrán ser consultados en la página Web:

http://www.comprasdominicana.gov.do/web/guest/leyes-y-decretos

# Requisitos legales:

## Para proveedor:

- Certificación original emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se manifieste que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales. (Válido para la evaluación legal).
- Registro de Proveedor del Estado (RPE).
- Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social, donde se manifieste que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social.

#### En caso de Consorcios, en adición se requieren los siguientes documentos:

- Convenio de Consorcio. Debidamente notariado y legalizado ante la Procuraduría General de la Republica (PGR).
- Acta de Asamblea de cada empresa que sea socia, en la que se refiera la decisión de participar en el Consorcio y la designación de un representante dentro del mismo. Acta debidamente registrada y certificada por la Cámara de Comercio y Producción correspondiente al domicilio de la empresa y debidamente sellada con el sello social de la empresa.

