INFORME DE EVALUACIÓN

LLAMADO A CONTRATACIÓN CONCURSO DE OFERTA N°03/2023 "ADQUISICIÓN DE CENTRAL TELEFONICA PARA LA CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DE EMPLEADOS DE BANCOS Y AFINES- ID N° 422.489

Asunción, 22 de junio de 2023

Señores:
Presidente y Miembros del Consejo de Administración
Presente

De conformidad a lo dispuesto en la Resolución N° 26, Acta N° 05 de fecha 02 de febrero del 2023 por el Consejo de Administración; que resolvió autorizar la realización de los trámites para el llamado y que aprueba las especificaciones técnicas y el Pliego de Bases y Condiciones del llamado en la modalidad de Concurso de Oferta, para la "Adquisición de Central Telefónica para la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines".

1. **Antecedentes:**

a) ID: 422.489
b) Disponibilidad Presupuestaria: Objeto de Gasto 536 "Equipos de Comunicaciones y Señalamientos", hasta la suma de Gs.250.000.000, del presupuesto general de gastos tipo 1 aprobado para el presente ejercicio.

2. **Acto de Apertura:**

De acuerdo al procedimiento previsto en el Articulo 57 "Acto de apertura" del Decreto Reglamentario N° 2992/19 y concordante, se ha fijado para la fecha 25 de mayo de 2023 el Acto de Apertura de Sobres y Verificación de ofertas, siendo las 10:30 horas se procede a la apertura de los sobres, contándose con la presentación del siguiente oferente:

- ✓ **NETLOGIC S.R.L**

Monto de la Oferta:

Seguidamente se detalla la oferta presentada. El sistema de adjudicación establecida en el Pliego de Bases y Condiciones es por Ítem.

N°	Oferente	Precio Total (IVA incluido)
1	NETLOGIC S.R.L	Gs. 210.661.254

3. **Observaciones plasmadas en el Acto de Apertura**

No se han dejado observaciones durante el Acto de Apertura.

4. **Análisis y Verificación de la Documentación sustancial Presentada.**

Conforme a lo establecido en el Artículo 61 del Decreto Reglamentario N° 2992/2019 METODO DE EVALUACIÓN en el punto 1. A continuación se procederá a verificar la oferta en precio, respecto al suministro de la documentación básica de carácter sustancial (garantía de mantenimiento de oferta debidamente extendida, formulario de oferta debidamente firmado y completado, poderes suficientes del firmante de la oferta) solicitada en el Pliego de Bases y Condiciones.

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lourdes Ledezma
Directora de Seguridad
de la Información
C.J.P.E.B.A.

5. DOCUMENTOS DE CARÁCTER SUSTANCIAL

DOCUMENTOS	NETLOGIC S.R.L
Formulario de Oferta *	PRESENTA Y CUMPLE
Garantía de Mantenimiento de Oferta*	PRESENTA Y CUMPLE
Declaración Jurada de no hallarse comprendido en los presupuestos del inciso "a" del artículo 40.	PRESENTA Y CUMPLE
Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos.*	Presenta y Cumple SIPE ACTIVO
Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); ó los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.*	Presenta y Cumple SIPE ACTIVO
Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del firmante de la oferta (*) (Personas físicas)	NO APLICA
En el caso que suscriba la oferta otra persona en su representación, deberá acompañar una fotocopia simple de su cédula de identidad y una fotocopia simple del poder suficiente otorgado por Escritura Pública para presentar la oferta y representarlo en los actos de la licitación. No es necesario que el Poder esté inscripto en el Registro de Poderes. (*) (Personas Físicas)	NO APLICA
Constancia de Inscripción en el registro único de contribuyentes – RUC (Personas físicas)	NO APLICA

Seguidamente, se procede a verificar el precio ofertado por la única Empresa, a fin de cotejar la razonabilidad y pertinencia del mismo, de acuerdo a los parámetros establecidos en las bases y condiciones del presente proceso de contratación.

6-Planilla Comparativa de Precios Unitarios

Se adjunta Anexo 1 – Cuadro Comparativo

7-Aplicación de Margen de Preferencia

Oferente: NETLOGIC S.R.L- PRESENTA Y CUMPLE CON EL DOCUMENTO REQUERIDO.
Observaciones: No aplica considerando que es la única Firma que se ha presentado.

8- Verificación de Datos del SINARH de la empresa con mejor precio

Se procedió a la verificación por los medios disponibles, de los datos de los representantes de las empresas oferentes, a los efectos de corroborar si los mismos se encuentran comprendidos en las prohibiciones contenidas en la Ley N° 1626/00 "De la Función Pública", por lo tanto, si los mismos apareces en la base de datos del SINARH o bien de la Secretaría de la Función Pública, según el siguiente listado.

Nombre y Apellido	Nº de Cedula de Identidad	Empresa Oferente
LUIS FERNANDO ISMAEL TEME	1.033.363	NETLOGIC S.R.L.
CYNTHIA LUCIA BAREIRO	1.127.976	

Según constancias de la Secretaria de la Función Pública se pudo verificar que los representantes de la empresa oferente no registran datos en las nóminas de funcionarios permanentes o contratados (altas y bajas) SINARH.

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lourdes Jiménez
Directora de Seguimiento de Gestión y Información
C.J.P.B.

9- Capacidad financiera

Con el objetivo de calificar la situación financiera del oferente, se considerarán los siguientes índices:

1- Ratio de Liquidez: activo corriente / pasivo corriente Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los 3 últimos años (2019, 2020,2021).
2- 2. Endeudamiento: pasivo total / activo total No deberá ser mayor a 0,80 en promedio, en los 3 últimos años (2019, 2020,2021).
3- 3. Rentabilidad: Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida con respecto al Capital. El promedio en los en los 3 últimos años (2019, 2020,2021), no deberá ser negativo.

Requisitos documentales para la evaluación de la capacidad financiera

1. Certificado de Cumplimiento Tributario vigente a la fecha de apertura o al inicio de la carga de propuestas para procesos de SBE.
2. Copia simple de Balance General y Estado de Resultados de los ejercicios fiscales 2019, 2020 y 2021.
3. Copia simple del Formulario N° 101 Impuesto a la Renta de los ejercicios fiscales 2019, 2020 y 2021.

INDICES DE RATIOS – NETLOGIC S.R.L.					
INFORMACION HISTORICA CORRESPONDIENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, VERIFICABLE CON EL BALANCE GENERAL (EQUIVALENTE A MILES DE GUARANIES)					
RATIO DE LIQUIDEZ					
Años	2.019	2.020	2.021	Suma	Promedio
Activo Corriente	36.124.043.449	46.532.199.886	49.308.942.515	131.965.185.850	43.988.395.283
Pasivo Corriente	27.182.088.494	34.934.204.587	34.297.276.860	96.413.569.941	32.137.856.647
Ratio de Liquidez	1,33	1,33	1,44	1,37	1,37
COEFICIENTE REQUERIDO:	IGUAL O MAYOR A 1				
COEFICIENTE OBTENIDO:	1,37				
CUMPLE:	SI				

ENDEUDAMIENTO					
Años	2.019	2.020	2.021	Suma	Promedio
Pasivo Total	27.182.088.494	34.934.204.587	34.297.276.860	96.413.569.941	32.137.856.647
Activo Total	41.661.879.564	51.710.222.337	55.121.367.190	148.493.469.091	49.497.823.030
Ratio de Endeudamiento	0,65	0,68	0,62	0,65	0,65
COEFICIENTE REQUERIDO:	IGUAL O MENOR A 0,80				
COEFICIENTE OBTENIDO:	0,65				
CUMPLE:	SI				

RENTABILIDAD					
	2.019	2.020	2.021	Suma	Promedio
Utilidad Neta después de Impuesto	2.656.340.334	4.096.226.409	6.214.472.580	12.967.039.323	4.322.346.441
Capital	2.200.000.000	2.200.000.000	5.000.000.000	9.400.000.000	3.133.333.333
Ratio de Rentabilidad	1,21	1,86	1,24	1,38	1,38
COEFICIENTE REQUERIDO:	NO DEBE SER NEGATIVO				
COEFICIENTE OBTENIDO:	1,38				
CUMPLE:	SI				

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lourdes Ledezma
Directora de Seguridad
de la Información
C.J.P.E.B.A.

10- Experiencia Requerida

Con el objetivo de calificar la experiencia del oferente, se considerarán los siguientes índices:

Fotocopia/s simple/s de contrato/s ejecutado/s, y/o factura/s, y/o recepción/es final/es de provisión de equipos de telefonía IP conforme a lo requerido en Instituciones Públicas y/o Privadas, en el periodo comprendido entre los años 2019 a 2022, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 60% del monto total del Lote ofertado en la presente licitación. Podrán presentarse la cantidad de fotocopia/s de contrato/s ejecutado/s, y/o factura/s, y/o recepción/es final/es que fueren necesarias para acreditar el monto solicitado, siempre y cuando dichas provisiones hayan sido realizadas dentro del periodo mencionado y que los equipos sean de la misma marca del ofertado para el Lote.

Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia

Fotocopia/s simple/s de contrato/s ejecutado/s, y/o factura/s, y/o recepción/es final/es de provisión de equipos de telefonía IP conforme a lo requerido en Instituciones Públicas y/o Privadas, en el periodo comprendido entre los años 2019 a 2022.

N°	Año	Contratante	Documento	Descripción	Monto
1	2019	INCOOP/UOC	CONTRATO N°21/2019	SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DE SERVIDORES EQUIPO DE COMUNICACION Y CENTRAL TELEFONICA	127.656.000
2	2020	PROSALUD FARMA S.A	FACTURA N°12148	TELEFONO IP	4.524.000
3	2021	BNF	CONTRATO N°540/2021	ADQUISICION DE EQUIPOS DE	784.900.000
4	2022	BCP	CONTRATO N°95/2022	ADQUISICION DE EQUIPOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN ID 409.136	428.000.000
TOTAL					**1.345.080.000**

Monto a Contratar	Mínimo 60% de la Oferta	Facturación	Cumple/No Cumple
Gs.210.661.254	Gs.126.396.750	Gs. 1.345.080.000	Cumple

Abg. Carlos [illegible]
Asesor Jurídico
[illegible]

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lourdes Ledezma
Directora de Seguridad
de la Información
C.J.P.E.B.A.

11- Capacidad Técnica

Se adjunta Anexo 2 – Evaluación Capacidad Técnica

Capacidad Técnica: El Oferente deberá proporcionar evidencia documentada que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos de capacidad técnica:	***PROVEEDOR***
	NETLOGIC S.R.L
Carta del fabricante vigente que acredite fehacientemente que el Oferente es Fabricante y/o Representante Oficial y/o Distribuidor Oficial y/o Partner Autorizado por el Fabricante para la República del Paraguay de los equipos y/o hardware ofertados, autorizado a prestar propuesta a la convocante. ya sea mediante documento emitido por la firma autorizante o mediante la presentación del Formulario N° 1, incluido en la Sección Formularios del PBC, debidamente suscripto por la firma autorizante.	CUMPLE (Pág. 14 y 16)
Carta del Representante Oficial y/o Distribuidor Oficial del Fabricante en la República del Paraguay de los equipos y/o hardware ofertados, manifestando que avalan la propuesta del oferente y que estarán prestando el servicio técnico y el cambio de partes por garantía durante dure el contrato.	CUMPLE (Pág. 16)
1(un) Técnico del oferente de la marca ofertada, con antigüedad mínima de 1 año, demostrable con presentación de planilla de IPS y/o contrato profesional con sus facturas emitidas.	CUMPLE Sergio Andino (Pág. 21) (Facturas desde el 2 de Junio 2022 al 28 de Abril 2023 – 1 año)
El oferente deberá contar con al menos 2 técnicos de nivel superior para la solución de Networking con antigüedad mínima de 1 año, demostrable con presentación de planilla de IPS y/o contrato profesional con sus facturas emitidas.	CUMPLE Ricardo Jara Pág 24 y 25 Julio Benítez Pág 22 y 23 (Planilla IPS de Mayo 2022 a Abril 2023 – 1 año)
El oferente deberá contar con al menos 2 técnicos de nivel Medio para la solución de Networking con antigüedad mínima de 1 año, demostrable con presentación de planilla de IPS y/o contrato profesional con sus facturas emitidas.	CUMPLE Alfredo Servin Pág 26 y 27 Sergio Andino (Planilla IPS de Mayo 2022 a Abril 2023 – 1 año)

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lourdes Ledezma
Directora de Seguridad
de la Información
C.J.P.E.B.A.

12- Análisis de documentación formal:

Documentos	NETLOGIC S.R.L.
Constancia SIPE	1741872
Certificado de Cumplimiento con la Seguridad Social (**)	Presenta y Cumple
Certificado de Producto y Empleo Nacional, emitido por el MIC, en caso de contar. (**)	Presenta y Cumple
Certificado de cumplimiento tributario. (**)	Presenta y Cumple
Patente comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente (**)	Presenta y Cumple
Declaración Jurada de Declaración de Miembros.	Presenta y Cumple
Constancia de Inscripción en el registro único de contribuyentes – RUC	Presenta y Cumple SIPE-ACTIVO
Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la Sociedad, copia simple.	Presenta y cumple

13- Fundamentación

Conforme a lo dispuesto en la Ley 2051/03 de Contrataciones Públicas que en su Artículo 28° estipula lo siguiente: "Con base en el informe de evaluación, la convocante adjudicara al participante que presente la oferta solvente que cumpla con las condiciones legales y técnicas estipuladas en los pliegos de bases y condiciones, que tenga las calificaciones y la capacidad necesaria para ejecutar el contrato. La misma deberá garantizar satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones exigidas. La máxima autoridad de la convocante será quien resuelva sobre la adjudicación" y a lo dispuesto en el Articulo 65 del Decreto N° 2992/19 que prescribe:

Atendiendo a lo dispuesto en la Ley, la adjudicación deberá recaer en el oferente cuya oferta:

a. Cumpla con las condiciones legales y técnicas estipuladas en la Carta de Invitación;
b. Tenga las calificaciones y la capacidad necesarias para ejecutar el contrato.
c. Presente el precio evaluado como el más bajo.

Y a lo establecido en el Articulo 34 inc. c) que estipula: "para llevar a cabo la adjudicación correspondiente, atendiendo al tipo de procedimiento de que se trate, salvo que, por la naturaleza de los bienes o servicios o los fines que se persigan con la contratación, no sea posible contar con el numero indicado de oferentes, en cuyo caso, bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del organismo, de la entidad o de la municipalidad, se podrá hacer la contratación directa sin necesidad de ese mínimo de ofertas, debiendo en todo caso asegurar al Estado Paraguayo las mejores condiciones de contratación

Por los argumentos esgrimidos en el presente informe, el resultado de la planilla de verificación de documentos legales, la **Empresa NETLOGIC S.R.L.,** reúne las condiciones contempladas en la Carta de Invitación del presente llamado.

14- Conclusión y Recomendación de Adjudicación

En base a las consideraciones expuestas en el presente informe, este comité de Evaluación recomienda la ADJUDICACIÓN a la siguiente firma:

NETLOGIC S.R.L. con RUC 80015538-6 por el monto total de **Gs.** 210.661.254 *(guaraníes doscientos diez millones, seiscientos sesenta y un mil, doscientos cincuenta y cuatro)* IVA incluido.

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lourdes Ledezma
Directora de Seguridad de la Información
CAJA BANCARIA

CUADRO DE ADJUDICACIÓN

CONCURSO DE OFERTAS N°: 03/2023 "Adquisicion de Central Telefonica para la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines" ID N° 422.489

ITEM	CODIGO DE CATALOGO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	CANTIDAD	NETLOGIC S.R.L PRECIO UNITARIO	NETLOGIC S.R.L PRECIO TOTAL
1	43222805-001	CENTRAL TELEFONICA	UNIDAD	UNIDAD	1	210.661.254	210.661.254
TOTAL							**210.661.254**

Se adjuntan los siguientes documentos:

Acta de Apertura de Ofertas.
Cuadro Comparativo de precios.
Cuadro de Precios Adjudicados.

Atentamente.

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria
VERIFICADO LOS INDICADORES FINANCIEROS

Lic. Lourdes Ledezma
Directora de Seguridad de la Información
C.J.P.E.B.A.
VERIFICADOS LOS INDICADORES TÉCNICOS.

Abogado
Verificados los aspectos Legales

CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS

CONCURSO DE OFERTAS N°: 03/2023 "Adquisicion de Central Telefonica para la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines" ID N° 422.489

ITEM	CODIGO DE CATALOGO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	CANTIDAD	PRECIO REFERENCIAL UNITARIO	PRECIO REFERENCIAL TOTAL	NETLOGIC S.R.L PRECIO UNITARIO	NETLOGIC S.R.L PRECIO TOTAL	%
1	43222805-001	CENTRAL TELEFONICA	UNIDAD	UNIDAD	1	217.649.318	217.649.318	210.661.254	210.661.254	-3,2%
TOTAL							217.649.318		210.661.254	-3,2%

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lourdes Ledezma
Directora de Seguridad
de la Información
C.J.P.E.B.A.

CUADRO DE ADJUDICACIÓN

CONCURSO DE OFERTAS N°: 03/2023 "Adquisicion de Central Telefonica para la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines" ID N° 422.489

ITEM	CODIGO DE CATALOGO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	CANTIDAD	NETLOGIC S.R.L PRECIO UNITARIO	NETLOGIC S.R.L PRECIO TOTAL
1	43222805-001	CENTRAL TELEFONICA	UNIDAD	UNIDAD	1	210.661.254	210.661.254
					TOTAL		210.661.254

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lorena Ledezma
Directora de Seguridad
de la Información
C.J.P.E.B.A.

Dra. Carla Cantarella Treato
Asesor Legal
C.J.P.E.B.A.

ANEXO 2 - EVALUACIÓN CAPACIDAD TÉCNICA

ÍTEM	Nombre del Bien o Servicio Conexo	Descripción Técnica	Mínimo Exigido	Propuesta del Oferente
		CENTRAL TELEFÓNICA	**Cantidad = 1**	
ÍTEM 1	**Condiciones Generales**	**Implementación de una solución para el servicio de telefonía IP, así como también de todos los servicios luego del trabajo de implementación.**	Cumple con las especificaciones requeridas (sí / no)	**NETLOGIC S.R.L.**
	Marca	Especificar	XORCOM	
	Modelo	Especificar	Sistema Xorcom CTS3000 en Alta Disponibilidad	
	ASPECTOS GENERALES			
	Condiciones Generales	La propuesta deberá incluir todo lo necesario para garantizar el buen funcionamiento de la solución completa, por más que no sea mencionado explícitamente en las EETT.	Exigido	CUMPLE
	Integridad	La Central Telefónica IP ofertada corresponde al mismo fabricante que el Gateway.	Exigido	CUMPLE
	Servicios Profesionales	El Proveedor deberá presentar al Departamento de Comunicaciones una propuesta técnica sobre la solución a implementar, así como también un cronograma de actividades para su aprobación.	Exigido	CUMPLE
	Cursos	a. Cursos oficiales en Administración, Configuración e Identificación de problemas, para 2 (dos) funcionarios técnicos del Departamento de Comunicaciones. Los materiales e insumos serán proveídos por el proveedor. b. Curso teórico/práctico de al menos 6 (seis) horas para los agentes y supervisores, para la utilización de las herramientas del Call Center. El curso propuesto deberá estar orientado a poder administrar las aplicaciones del nuevo sistema de telefonía solicitado. Los materiales e insumos serán proveídos por el proveedor, así como los certificados correspondientes (con el visto bueno del representante local).	Exigido	CUMPLE
	Documentación	El proveedor deberá entregar la documentación original (en formato impreso y/o digital) del equipo ofertado (especificaciones técnicas, instalación, administración, monitoreo y configuración)	Exigido	CUMPLE
	Licencias	Los equipos hardware y software que componen la oferta del oferente deberá contar con la correspondiente licencia del fabricante.	Exigido	CUMPLE
	Accesorios	Deberá incluirse todos los accesorios requeridos para entregar la solución en perfecto estado de operación.	Exigido	CUMPLE
	Pruebas de buen funcionamiento	Las pruebas de funcionamiento de toda la implementación se realizarán en compañía de personal técnico de la Dirección General de Informática y de Comunicaciones.	Exigido	CUMPLE
		El proveedor deberá contar con personal calificado y certificado por la marca, con experiencia comprobable en centrales telefónicas y telefonía IP.		CUMPLE
	Garantía	El proveedor deberá entregar los equipos e insumos nuevos y con garantía de 3 años del fabricante.	Exigido	CUMPLE

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lourdes Ledezma
Directora de Seguridad
de la Información

Informe Final	Elaboración de informe de todos los trabajos realizados y Garantía de los equipos e insumos entregados.	Exigido	CUMPLE
	Entregar toda la documentación de identificación del trabajo realizado en una carpeta, entre otros		CUMPLE
Certificación de Calidad	ISO serie 9000 o similar.	Exigido	CUMPLE **(Pág. 15)**
ARQUITECTURA DEL EQUIPAMIENTO			
Funcionalidad	La central telefónica requerida deberá de soportar la tecnología de telefonía IP de forma nativa. La central telefónica requerida deberá de ser capaz de utilizar líneas analógicas o digitales (E1).	Exigido	CUMPLE
	La central telefónica requerida deberá ser capaz de instalarse a un rack de 19''		CUMPLE
	La central telefónica requerida deberá contemplar un sistema de conferencia integrada con un mínimo de 34 participantes en 2 salas de conferencia y otras conferencias simultáneas de menor cantidad de participantes que permita establecer rápidamente las llamadas en conferencia de manera improvisada..		CUMPLE
	La central telefónica deberá de ser capaz de utilizar el servicio de identificador de llamadas, (Caller ID), los cuales van poder mostrarse en los displays de los teléfonos IP. el display (LCD) de la operadora y de los teléfonos IPs con display.		CUMPLE
	La central telefónica requerida debe contemplar un sistema de Enrutamiento de llamadas automático - Enrutamiento múltiple, de multi-nivel y condicional para asegurar que la persona correcta reciba la llamada.		CUMPLE
	La central debe contemplar un sistema de: Validación automática y verificación de errores. Abierto, fácil de integrar con otras aplicaciones.		CUMPLE
	La central telefónica requerida tiene que tener la capacidad de integrarse con la tecnología CTI (Computer and Telephony Integration).		CUMPLE
	La central telefónica debe de estar certificada para integrarse con Microsoft Teams.		CUMPLE
Redundancia	La solución ofertada deberá incluir un esquema de Alta Disponibilidad (Activo - Pasivo) para el Call Server y aplicaciones Ej. Call Center,etc. de forma a que se cuente con redundancia ante contingencia en todas las funcionalidades de telefonía solicitadas. El Gateway que poseerá las interfaces Analógicas/ digitales deberá ir conectado ya sea directa o indirectamente a los dos servidores de telefonía de manera que si cae el servidor primario el mismo pueda detectarlo y cambiarlo al secundario. **Troncales Externas:** La central telefónica requerida deberá tener instalada una tarjeta FX0 para 8 líneas como mínimo, además el número de líneas o troncales análogas deben ser provistas con la funcionalidad de identificación de llamadas que deberá ser visualizado en la operadora.		CUMPLE
Configuración Inicial y Configuración Final Soportada	**Troncales Internas:** La central telefónica requerida deberá de tener la capacidad de albergar hasta 500 internos, sin la necesidad de adquirir licencias adicionales.	Exigido	CUMPLE
	Troncales IP Internas. La central telefónica requerida debe ser capaz de soportar internos IP tanto hardphone como softphone que soporten protocolos H.323 y/o SIP.	Exigido	CUMPLE
Telefonía IP	La central telefónica requerida debe ser capaz de soportar internos IP los cuales soporten DHCP, selección de idioma, actualización vía HTTPS,FTP	Exigido	CUMPLE
	La central telefónica requerida debe ser capaz de soportar internos IP con sistema de alimentación PoE y por transformador.		CUMPLE

Marcia Aguilera
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Ledezma
Director de Seguridad de la Información
C.J.P.E.B.A.

	La Central telefónica deberá de permitir manejar en forma centralizada la configuración y los seteos de los teléfonos IP que van a ser utilizados por la misma. Deberá de permitir la creación de plantillas de configuraciones, las cuales se podrán aplicar en los teléfonos IP, sin necesidad de realizar una configuración por teléfono.	Exigido	CUMPLE
	La central telefónica debe soportar líneas o troncales E1 con señalización ISDN o MFCR2 en la misma tarjeta.		
Líneas Digitales (E1)	La central telefónica requerida deberá poseer inicialmente una troncal E1 y deberá soportar la capacidad de poseer hasta 4 troncales digitales E1 con señalización ISDN PRI o MFCR2.	Exigido	CUMPLE
	Acceso a grupos de internos		CUMPLE
Facilidades del Interno	Manos libres (speakerphone)	Exigido	CUMPLE
	MWI (Message waiting indicator)		CUMPLE
	Acceso al voice mail		CUMPLE
	Captura de llamadas		CUMPLE
	No molestar		CUMPLE
	Transferencias		CUMPLE
	Marcación abreviada		CUMPLE
	Estacionamiento de llamadas		CUMPLE
	Conferencias		CUMPLE
	Identificación del llamador		CUMPLE
	Espera temporal		CUMPLE
	Historial de llamadas (Todas / perdidas /recibidas / discadas)		CUMPLE
	Desvío de llamadas		CUMPLE
	Control de volumen		CUMPLE
	Configuración de tono de llamadas		CUMPLE
	Registro de llamadas		CUMPLE
Facilidades del sistema	Restricción o bloqueos de llamadas	Exigido	CUMPLE
	Marcación por tono (DTMF) o pulso		CUMPLE
	Música de espera		CUMPLE
	Plan de numeración flexible de 4 dígitos		CUMPLE
	Timbre diferenciado		CUMPLE
	Mantenimiento y programación remota		CUMPLE
	Niveles de usuarios y password para administradores		CUMPLE
	Tiempo de flash configurado por interno o por rango		CUMPLE
	Aplicación para la configuración del sistema		CUMPLE
	Distintas modalidades nocturnas		CUMPLE
	Monitorización de las llamadas en tiempo real		CUMPLE
	Estadísticas de la utilización de las líneas		CUMPLE
	Opción de Jefe – Secretaria		CUMPLE

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lourdes Ledezma
Directora de Seguridad de la Información
C.J.B.E.B.A.

	Opción de asociar un mismo número de interno a varios teléfonos IP.		CUMPLE
	La central telefónica deberá contar con licencias para un mínimo 30 agentes de voz más 4 supervisor	Exigido	CUMPLE
Call Center	Deberá manejar puestos de supervisión con facilidades de escucha, conferencia, instrucción y grabación digital de una, varias o todas las llamadas del centro o de un puesto en particular.	Exigido	CUMPLE
Call Center **Sistema de Pre atendedor Automático digital (DISA)**	Deberá brindar información en línea referida a la performance del centro mismo y tener balance de carga entre puestos y poder establecer transferencias y/o conferencias entre operadores.	Exigido	CUMPLE
	Deberá permitir incluir aplicaciones flexibles e integradas.		CUMPLE
	Deberá permitir la grabación de las llamadas a todos los agentes o a un grupo definido por el supervisor. Debe de poseer un sistema de Búsqueda de Grabaciones por Fecha, Hora, Número destino, Número de Origen, Campaña, etc.		CUMPLE
	La aplicación de Contact Center deberá estar en un ambiente WEB, la administración y reportes.		CUMPLE
	El supervisor deberá visualizar en línea el estado de los agentes en línea		CUMPLE
	El supervisor debe poder emitir informes históricos del sistema de Atención		CUMPLE
	El Sistema deberá incluir Reportes generales para la administración y auditoría del Call Center (registro de llamadas recibidas, salientes, grupos, etc.)		CUMPLE
	Deberá permitir enrutamiento de llamadas de acuerdo a Habilidades (Skill) de Agentes		CUMPLE
	Terminales con PIN restringidos		CUMPLE
	Rellamada CLI para acceso remoto		CUMPLE
	Network Address Translation (NAT)		CUMPLE
	Soporte de VPN (Red Privada Virtual)	Exigido	CUMPLE
Sistema de Pre atendedor Automático digital (DISA)	El sistema deberá contar con un sistema de grabación de llamadas, sin necesidad de equipamiento adicional, pudiendo grabar llamadas entrantes, salientes o a solicitud. Deberá permitir definir, habilitar los internos a grabar. Deberá contar con un sistema de búsqueda de grabación por fecha, nro de origen, numero del destino, etc.	Exigido	CUMPLE
Seguridad	Es requerido un sistema de correo de voz, con varios canales que permita el encaminamiento de llamadas internas y externas para la caja postal de voz de un Interno. Permite la grabación de mensaje de contestación personalizado. Permitirá almacenar mensajes con: Fecha, hora e identidad del llamador, pudiendo optarse en el inicio de la divulgación del mensaje si se desea o no que estos datos sean divulgados. En el Correo de Voz, también será posible un contestador digital que permita al llamador optar por: Ser transferido para otro interno Ser transferido para la telefonista o dejar un mensaje en el correo de voz. El sistema de correo de voz, deberá permitir notificar al usuario que tiene un nuevo correo de vóz, vía correo de mail, con la opción de adjuntar el mensaje de voz.	Exigido	CUMPLE
Seguridad **Grabación de Llamadas**	La central debe contemplar un sistema de monitoreo Proactivo, la cual brinda diagnósticos en tiempo real, permitiendo medir el tiempo de funcionamientos y la ágil resolución de potenciales inconveniente, el sistema de monitoreo deberá advertir cuando los recursos del sistema están llegando a su capacidad máxima (Troncales, memoria, puertos de Voz, correo de Voz y almacenamiento). El acceso al cliente puede ser local o remoto y se almacenan alarmas históricas sin necesidad de contar una PC Local.	Exigido	CUMPLE

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lourdes Medina
Coordinadora de Seguridad de la Información
C.J.P.B.A.

	La central debe contemplar un sistema de Programación flexible mediante una interfaz gráfica de usuario que facilitara y agilizara la implementación de los cambios de enrutamiento personalizable de las llamadas.		CUMPLE
Software de Estadísticas	Detalle/Resumen de llamadas salientes y entrantes por usuario	Exigido	CUMPLE
	Detalle /Resumen de llamadas salientes y entrantes por periodo		CUMPLE
	Detalle/Resumen de llamadas salientes y entrantes por interno		
	Detalle /Resumen de llamadas salientes y entrantes por cuenta		CUMPLE
Instalación y puesta en marcha	. Montaje de los equipamientos Instalación y provisión del sistema de protección Puesta en marcha y pruebas del sistema. Configuraciones finales de acuerdo a pedidos de la administración. Se requiere soporte por 3 años en la modalidad 7x24x365, incluyendo la reposición de partes y servicios.	Exigido	CUMPLE

Marcia Recalde
Gerente Financiero
Caja Bancaria

Lic. Lourdes Ledezma
Directora de Seguridad
de la Información
C.J.P.E.B.A.