

Nombre del Material o Equipo:

MANTENIMIENTO AVAYA IP OFFICE SELECT/CONTACT CENTER

Código:

3001181

Descripción del Equipo:

Servicios de mantenimiento correctivo y preventivo, para mantener la plataforma de telefonía interna del Call Center de la empresa protegida ante cualquier eventualidad que se pueda presentar.

Esta central telefónica y la aplicación del Contact Center son utilizadas para la gestión de las llamadas entrantes y salientes del Call Center, para realizar cobros, reportar averías, consultar circuitos, hacer campañas salientes. También esta Central está integrada con la aplicación de IVR que se utiliza para los cobros automatizados.

Especificaciones Técnicas:

1. Mantenimiento IP Office Select Version 11.02:

- ✓ 2 IP Office Select 11.02
 - 161 Licencias de Teléfonos IP
 - 240 Licencias Sip Trunk
 - 4 Licencias CTI
 - 3 Licencias Server Edition
 - 1 Licencia ACCS Enablement

2. Mantenimiento Avaya Contact Center Select 7.03

- ✓ **1 Sistema Base Avaya Contact Center Select 7.03**
 - 70 Licencias de Agentes de Voz (Inbound & Outbound)
 - 6 Licencias Supervisores
 - 10 Licencias Agentes Multimedia (Web-Chat, Email y SMS)
 - 1 Licencia de Reporte Creation Wizard
 - 1 Licencia de Business Continuity (redundancia)

3. Mantenimiento Avaya SBC versión 7.2

- ✓ **3 Avaya SBC Dell R330 version 7.2**
 - 122 licencias de sesiones estándar
 - 122 licencias de sesiones estándar de alta disponibilidad
 - 2 licencias de sesiones avanzada
 - 2 licencias de sesiones avanzada alta disponibilidad
 - 1 licencia de encriptación

4. Mantenimiento Avaya WFO Select versión 5.2

- ✓ **1 sistema Avaya WFO Select**
 - 54 licencias edición estándar (grabación de voz y pantalla)
 - 1 licencia de Conector Avaya Contact Center Select
 - Carta del fabricante donde avale que está autorizado a vender este servicio

11/2



Marcas & Modelos aprobados:

Avaya

Posibles Proveedores:

Observaciones:

- Obligatoriamente el suplidor debe presentar carta del fabricante donde avale que están certificado para vender y hacer configuraciones de este servicio.
- Obligatoriamente el suplidor debe enviar minio 2 cartas de referencia de empresas donde hayan dado el soporte a la plataforma Avaya por lo menos durante dos años.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
TÉCNICO DE REDE CONVERGENTES	ENCARGADO REDES CONVERGENTES	DIRECCIÓN TI
Jose Luis Brazoban	Edgar Martinez	Hafet Guerrero
Firma: 	Firma: 	Firma: 