

LICITACION PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL
 FORMATO DE COTIZACION
 SUMINISTRO E IMPLEMENTACION DE 115 LICENCIAS DE CONTACT CENTER AVAYA Y EL SERVICIO
 PROFESIONAL PARA LA MIGRACION DE LICENCIAS DE GRABACION AWFO DEL SISTEMA AVAYA
 PARA CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y
 CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)
 A TRAVES DE LA COORDINACION DEL FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PUBLICA

PART.	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
1	Licencias para la ampliación de capacidad de agentes en la solución existente del centro de contacto Avaya Aura	115	\$	\$
2	Servicios profesionales de migración de licencias Avaya para la grabación de llamadas del Contact Center, base de datos, respaldos de grabación, software Avaya, hipervisores al servidor Dell de grabación de llamadas Avaya Awfo Select.	1	\$	\$
			SUBTOTAL	\$
			IVA	\$
			TOTAL	\$

FECHA

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

LICITACION PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL

FICHA TÉCNICA

SUMINISTRO E IMPLEMENTACION DE 115 LICENCIAS DE CONTACT CENTER AVAYA Y EL SERVICIO PROFESIONAL PARA LA MIGRACION DE
LICENCIAS DE GRABACION AWFO DEL SISTEMA AVAYA
PARA CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)
A TRAVES DE LA COORDINACION DEL FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PUBLICA

PARTIDA 1	
LICENCIAS PARA LA AMPLIACION DE LA CAPACIDAD DE AGENTES EN LA SOLUCIÓN EXISTENTE DEL CENTRO DE CONTACTO	
CANT.	DESCRIPCIÓN
115	SUMINISTRO E IMPLEMENTACION DE 115 LICENCIAS PARA LA AMPLIACION DE CAPACIDAD DE AGENTES EN LA SOLUCION EXISTENTE DEL CENTRO DE CONTACTO AVAYA AURA, con las siguientes características <u>como mínimas, mas no limitativas</u>: Adición de licenciamiento en un Avaya Aura Contact Center en producción. Los servicios incluyen: Adición de 47 agentes y 4 supervisores de AACC (solo Voz) a la plataforma existente. Adición de licenciamiento en un Avaya Aura Application Enablement Services en producción. Los servicios incluyen: Adición de 47 licencias TSAPI Básicas y 47 licencias DMCC a la plataforma existente. Adición de licenciamiento en un Avaya Aura Communication Manager en producción. Los servicios incluyen: Adición de 21 licencias AURA R8 CORE SUITE ADD SOFTWARE LIC a la plataforma existente. • CUSTOMER ENGAGEMENT R7 AACC VOICE ADD PACKAGE LIC:CU • AGENT DESKTOP R7 SOFTPHONE PER AGENT LIC:DS • AVAYA AURA CC7 CCT DEVICE PER DEVICE LIC:CU • AURA R8 CORE SUITE ADD SOFTWARE LIC: NU;CU;SR • APPL ENBLMNT R8 BASIC TSAPI LIC:DS;CU • APPL ENBLMNT R8 DMCC FULL LIC:DS;CU • SA PREFER SUPT CUSTMR ENGMT R7 AACC VOICE PKG 1YR PREPD • UPGRADE ADVANTAGE CUSTMR ENGMT R7 AACC VOICE PKG 1YR PREPD • SA PREFER SUPT AGENT DESKTOP R7 SOFTPHONE AGENT 1YR PREPD • UPGRADE ADVANTAGE AGENT DESKTOP R7 SOFTPHONE AGENT 1YR PREPD • SA PREFER SUPT AACC R7 CCT DEVICE PER DEVICE 1YR PREPD

LICITACION PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL

FICHA TÉCNICA

SUMINISTRO E IMPLEMENTACION DE 115 LICENCIAS DE CONTACT CENTER AVAYA Y EL SERVICIO PROFESIONAL PARA LA MIGRACION DE LICENCIAS DE GRABACION AWFO DEL SISTEMA AVAYA PARA CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5) A TRAVES DE LA COORDINACION DEL FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PUBLICA

	• UPGRADE ADVANTAGE AACC R7 CCT DEVICE PER DEVICE 1YR PREPD • SA PREFER SUPT AES R8 BASIC TSAPI 1YR PREPD • SA PREFER SUPT AES R8 DMCC FULL 1YR PREPD • SA PREFER SUPT AURA R8 CORE SUITE 1YR PREPD Estas licencias deberán ser compatibles con las plataformas actualmente operando en las instalaciones de C5 NL
PARTIDA 2	
SERVICIOS PROFESIONALES DE MIGRACIÓN DE LICENCIAS AVAYA PARA LA GRABACIÓN DE LLAMADAS DEL CONTACT CENTER, BASE DE DATOS, RESPALDOS DE GRABACIÓN, SOFTWARE AVAYA, HIPERVISORES AL SERVIDOR DELL DE GRABACIÓN DE LLAMADAS AVAYA AWFO SELECT.	
CANT.	DESCRIPCIÓN
1	(Servicios profesionales para la adición remota Migración de licencias Recorder del WFO administrativo a WFO Call Center, para la grabación de llamadas realizadas por los operadores de Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 0-89, lo cual ofrecerá mejor aprovechamiento y reforzamiento de la aplicación PBX en la atención rápida y oportuna a la población, con las siguientes características <u>como mínimas, mas no limitativas</u>: PLATAFORMA Avaya Aura® Workforce Optimization Select • Movimiento de 50 licencias Recorder del WFO administrativo a WFO Call Center • Las 50 licencias Recorder Edition a QPM Edition • Los servicios de configuración de hasta 50 nuevos agentes en WFO Call Center.

Términos y condiciones.

Tiempo y lugar de Entrega: El plazo máximo para la ejecución de los trabajos a desarrollar y entrega de las 115 licencias no deberá de ser mayor a 20 días calendario, contados a partir de la firma del contrato. El servicio se llevará a cabo en el edificio del C5, ubicado en la carretera nacional km 266.5, Col. Hacienda Santa Lucia, Monterrey, N.L., para realizar las actividades propias al suministro e instalación de las licencias de

LICITACION PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL

FICHA TÉCNICA

SUMINISTRO E IMPLEMENTACION DE 115 LICENCIAS DE CONTACT CENTER AVAYA Y EL SERVICIO PROFESIONAL PARA LA MIGRACION DE LICENCIAS DE GRABACION AWFO DEL SISTEMA AVAYA
PARA CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)
A TRAVES DE LA COORDINACION DEL FONDO DE APORTACIONES PARA LA SEGURIDAD PUBLICA

Contact Center Avaya. El proveedor deberá de entregar acta de entrega recepción debidamente firmada de conformidad por el área usuaria al término del servicio contratado.

EL proveedor deberá de entregar al área usuaria del C5NL, una memoria técnica que incluya la información importante relativa al proyecto contratado, Reporte de actividades presentando la documentación impresa y en electrónico, Pruebas de validación y correcto funcionamiento.

El proveedor adjudicado deberá aceptar el compromiso de confidencialidad para resguardo de toda información técnico-administrativa-logística perteneciente a esta Secretaría de Seguridad Pública Estatal y C5NL, de la ejecución de los bienes y servicios que se describen en la presente ficha técnica.

El plazo para la realización del Servicio de migración será de como máximo de 30 días naturales posteriores a la firma del contrato respectivo.

Se requiere que el proveedor entregue garantía de 1 año por los servicios de configuración y puesta en marcha de los 50 nuevos agentes WFO Call Center.

Forma de Pago: El pago será del 100% a los 15 días contados a partir de contra entrega del SUMINISTRO E IMPLEMENTACION DE 115 LICENCIAS PARA LA AMPLIACION DE CAPACIDAD DE AGENTES EN LA SOLUCION EXISTENTE DEL CENTRO DE CONTACTO AVAYA AURA PARA C5NL, a entera satisfacción de área usuaria, previa presentación de factura, orden de compra, acta de entrega recepción y evidencia fotografica, garantías contractuales correspondientes.

***NOTA:** EN ESTRICTO APEGO AL ARTICULO 60 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACION DE SERVICIOS DEL ESTADO DE NUEVO LEON, SIN LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACION DE LOS INTERESADOS, LAS CARACTERISTICAS MENCIONADAS SON SOLO DE REFERENCIA DE CALIDAD, MAS NO LIMITATIVAS, PODRÁ OFERTAR CUALQUIER MARCA.