



EDENORTE DOMINICANA, S.A.
DEPARTAMENTO DE TI
TÉRMINOS DE REFERENCIA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:
Servicio de mantenimiento contact center

Unidad: UN

DURACIÓN CONTRATO: 1 año

Fecha: 14/5/2021

Código: 2014123-1

OBJETIVO	Renovar el Mantenimiento de la plataforma AVAYA para contact center	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	Renovación Mantenimiento de la plataforma AVAYA para contact center
ALCANCE	Adquirir 3 años de mantenimiento para la plataforma AVAYA para contact center con soporte preventivo y correctivo 24/7	REQUERIMIENTOS ADICIONALES:	
DURACIÓN DE CONTRATO:	1ero Mayo 2022 – 30 Abril 2025	TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:	

1) CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Oferente debe ser Partner oficial del fabricante AVAYA.
- Oferente debe presentar carta de aval del fabricante que lo valide como Partner de AVAYA.

2) ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:

- Soporte preventivo y correctivo 24/7 con respuesta en sitio (en caso de que la falla así lo amerite) de los siguientes equipos o productos de AVAYA (ubicados en el Contact Center de **EDENORTE**):

- | | |
|--|--|
| a. Avaya Contact Center Select | b. Avaya WFO Select |
| i. 40 licencias Voice Agentes | i. 40 licencias de grabación de voz |
| 1. 40 licencias inbound | ii. 40 licencias de grabación de pantallas |
| 2. 40 licencias outbound | c. Servidores Select |
| ii. 4 licencias de supervisores | i. 2 Servidores IP Office Select |
| iii. Avaya Outbound Manager | ii. 1 Servidor ACCS |
| iv. 1 Licencia Multimedia Agent | iii. 1 Servidor WFOS |
| v. 2 Licencias CTI | Productos Forward: |
| vi. 1 Licencia de creación de reportes | a. Forward Self Service de 48 Canales |
| vii. 120 licencias de sip trunk | |
| viii. 78 licencias de Office Worke | |

- 3) EVALUACIÓN DEL SUPLIDOR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** Se evaluará la activación del soporte para la plataforma AVAYA con los productos: Avaya Contact Center Select, Avaya WFO Select, Servidores Select, Productos Forward.

OTROS SERVICIOS REQUERIDOS
N/A

Observación: