



Oficio-CJ-DG-2022-1419-OF

TR: CJ-INT-2022-15176

Quito D.M., viernes 08 de julio de 2022

Asunto: Aviso para realizar la "Contratación del servicio de licenciamiento para la provisión de Telefonía IP al Consejo de la Judicatura".

Señora Doctora
Maria Sara Jijón Calderón
Directora General
Servicio Nacional de Contratación Pública - SERCOP

De mi consideración:

El Consejo de la Judicatura en cumplimiento al apéndice 4, anexo XII del "ACUERDO COMERCIAL ENTRE LA UNIÓN EUROPEA Y SUS ESTADOS MIEMBROS, POR UNA PARTE, Y COLOMBIA, EL PERÚ Y ECUADOR, POR OTRA", así como a su guía práctica para su aplicación, notificada mediante circular No. SERCOP-SERCOP-2018-0003-C de 28 de agosto de 2018; "A CUERDO COMERCIAL ENTRE EL REINO UNIDO DE GRAN BRETAÑA E IRLANDA DEL NORTE, POR UNA PARTE Y LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, LA REPÚBLICA DEL ECUADOR Y LA REPÚBLICA DEL PERÚ POR OTRA" y oficio No. MPCEIP-DMPCEIP-2021-0067-0 de 24 de enero de 2021, notificados mediante circular No. SERCOP-SERCOP-2021-0001-C de 02 de febrero de 2021; apéndice 10, anexo XVII del "ACUERDO DE ASOCIACIÓN ECONÓMICO INCLUSIVO ENTRE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR Y LA ASOCIACIÓN EUROPEA DE LIBRE COMERCIO (AELC - EFTA)" y oficio No. MPCEIP-DMPCEIP 2021-0067-0 de 24 de enero de 2021, notificados mediante circular No. SERCOP-SERCOP-2021- 0001-C de 02 de febrero de 2021, solicita al Servicio Nacional de Contratación Pública, la publicación del "Aviso de Contratación Pública Prevista", en la página WEB establecida para este efecto, conforme a la información que detallo a continuación:

Datos de la Entidad Contratante:

RUC:	1768097520001
Dirección:	País: Ecuador, Provincia: Pichincha, Ciudad: Quito,



	Dirección: Av. 12 de Octubre N24-563 y Francisco Salazar.
Contacto:	Operadora del portal: Lourdes Giovanna Díaz Cabezas, correo electrónico: lourdes.diaz@funcionjudicial.gob.ec , teléfono: (02) 3953 600 ext. 20363
Costo por edición de documentación:	No aplica.

Descripción del Proceso de Contratación:

Objeto:	"Contratación del servicio de licenciamiento para la provisión de Telefonía IP al Consejo de la Judicatura"
Código de proceso en SERCOP:	SIE-CJ-DNA-020-2022
Código CPC Nivel 9:	842900014 (SERVICIO).
Tipo de Adquisición:	Normalizado
Presupuesto Referencial:	El artículo 12 de la Codificación de Resoluciones del Servicio Nacional de Contratación Pública, Resolución No. RE-SERCOP-2016-0000072, en la parte pertinente, establece: "(...) Asimismo, las entidades contratantes, al momento de crear y publicar la documentación del procedimiento de contratación quedan prohibidas de publicar a través del Portal Institucional del Servicio Nacional de Contratación Pública información que permita identificar el presupuesto referencial del objeto de contratación, con el fin de cumplir con lo señalado en el artículo 265 de esta Codificación (...)"; por lo que, no se indicará el presupuesto referencial para el presente proceso de contratación.
Plazo de Ejecución:	1155 días calendario

	La ejecución del contrato inicia en: A partir el día siguiente de la suscripción del respectivo contrato Otra condición: El plazo de ejecución del contrato se divide de la siguiente forma: • 60 días calendario contados a partir el día siguiente de la suscripción del respectivo contrato, para la instalación y configuración del servicio contratado, finalizado este plazo se firmará el acta entrega recepción parcial 1. • 1095 días calendario contados a partir de la suscripción del acta entrega recepción parcial 1 para la ejecución de la asistencia técnica, finalizado este plazo se firmará el acta entrega recepción definitiva. Durante los 1095 días se realizará la entrega de 3 actas como se detalla en el numeral 4 de la metodología de trabajo, subtítulo Ejecución de asistencial técnica página 6 de este documento.			
Cantidad de mercadería o servicio objeto de la contratación:	El servicio esperado incluye la instalación y configuración del servicio de licencias de telefonía IP, consola de operadora y del sistema de tarificación para el Consejo de la Judicatura, que corresponden al CPC, "842900014", para la contratación de SERVICIOS COMO LA TELEFONIA.			
	ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	
	1	Servicio de licencias de Telefonía IP TIPO 1(para un dispositivo por usuario) que incluya: 10000 licencias y asistencia Técnica con vigencia de 1095 días.	1	
	2	Servicio de licencias de Telefonía IP TIPO 2(para múltiples dispositivos por usuarios) que incluya: 500 licencias y asistencia Técnica con vigencia de 1095 días.	1	

3	Servicio de licencias de Consola de Operadora que incluya: 6 licencias y asistencia Técnica con vigencia de 1095 días.	1	
4	Servicio de licencias de Sistema de Tarificación que incluya: 10000 licencias y asistencia Técnica con vigencia de 1095 días.	1	
Servicio de licencias de Telefonía IP TIPO 1.			
Característica	Especificación Mínima	Cumple	Descripción de los servicios ofertados
Marca	Especificar		
Versión	Especificar		
Número de parte	Especificar		
Cantidad	1		
CPC	842900014		
ESPECIFICACIONES GENERALES			
Se requiere que el servicio cuente con licenciamiento de telefonía IP	REQUERIDO		

	de tipo mejorada para al menos 10000 usuarios que permita registrar hasta 1 dispositivos por usuario.			
	El servicio de licencias debe incluir asistencia técnica.	REQUERIDO		
	El servicio de licencias debe tener una vigencia de al menos 1095 días, luego de este tiempo no se podrá hacer modificaciones en la plataforma de telefonía IP pero está debiendo seguir funcionando.	REQUERIDO		
	Las licencias deben estar en la última versión disponible de	REQUERIDO		

	fabricante.			
	La solución ofertada debe ser compatible con todos los modelos de teléfonos IP s que dispone la institución	REQUERIDO		
	El servicio contratado debe ser entregado a completa satisfacción de l administrador del contrato.	REQUERIDO		
	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES QUE DEBE CONTAR LA NUEVA VERSION DE LICENCIAMIENTO			
	Experiencia de usuario mejorado	• Soporte de códec que permite a los usuarios que se unen a reuniones con un ancho de banda bajo para obtener la misma calidad de video que los usuarios con un ancho de banda normal. • Reducción de tiempo de caída para usuarios con softphone cuando existe una falla en los servidores de telefonía. • Cuando un usuario		

		está Fuera de la oficina, pueda informar a otros a través del estado de presencia.		
	Administración Simplificada	• Instalación simplificada con importación de datos que permita hacer migración virtual a virtual, evitando herramientas externas. • Actualización de teléfonos de forma fácil, que permita hacer migración de forma fácil e intuitiva, minimizando los costos y complejidad y usando una interfaz de usuario simple. • Soporte infraestructura flexible que permita soporte de vmware ESXi 6.7. • Permita manejar alertas para notificar cuando el sistema necesita una reconstrucción o Actualización.		
	Seguridad y Cumplimiento.	• Permite tener un portal para los usuarios para configuración de cuidados personales. • Permita mejorar la seguridad con la inscripción de llamadas de fin a fin y asegurar la registración. • Soporte de Single		

		Sign-Out, que permitan hacer a los usuarios un log out desde todos los nodos de autenticación por SSO, mejorando la seguridad. • Soporte del protocolo OCSP que es usado por autoridades certificadoras para chequear el estado de revocación de un certificado digital X.509		
	Mensajería Unificada	El nuevo licenciamiento debe permitir tener una aplicación unificada para realizar chat, llamadas, video conferencia y compartición de archivos. Es una herramienta de comunicación empresarial que combina múltiples capacidades empresariales importantes en una interfaz sencilla, ofreciendo una experiencia		

			colaboración completa desde una sola experiencia de usuario.		
		Licenciamiento	El nuevo licenciamiento según el listado indicado para los usuarios debe incluir: • Servicios de telefonía en premisas. • Integración con servicios en la nube, para integración de llamadas, calendario y directorio. • Firewall transversal para la comunicación segura con el		

			exterior. • Mensajería de Voz para acceder desde el teléfono ip, teléfono móvil, email o buscador web. • Licenciamiento de supervivencia.		
	• Servicio de licencias de Telefonía IP TIPO 2.				
	Característica	Especificación Mínima	Cumple	Descripción de servicio ofertado	
	Marca	Especificar			
	Versión	Especificar			
	Número de parte	Especificar			
	Cantidad	1			
	CPC	842900014			
	ESPECIFICACIONES GENERALES				
	Se requiere	REQUERIDO			

	que el servicio cuente con licenciamiento de telefonía IP de tipo profesional para al menos 500 usuarios que permita registrar múltiples dispositivos para un mismo usuario.			
	El servicio de licencias debe incluir buzón de voz	REQUERIDO		
	El servicio de licencias debe incluir asistencia técnica.	REQUERIDO		
	El servicio de licencias debe tener una vigencia de al menos 1095 días, luego de este tiempo no se podrá hacer	REQUERIDO		

	modificaciones e n l a plataforma de telefonía IP pero está deberá seguir funcionando.			
	Las licencias deben estar en la última versión disponible del fabricante.	REQUERIDO		
	La solución ofertada debe ser compatible con todos los modelos de teléfonos IPS que dispone la institución	REQUERIDO		
	El servicio contratado debe ser entregado a completa satisfacción d e l administrador del contrato.	REQUERIDO		

	Características Especificación mínima Cumple Descripción del servicio ofertado			
	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES QUE DEBE CONTAR LA NUEVA VERSION DE LICENCIAMIENTO			
	Experiencia de usuario mejorado	• Soporte de códec que permite a los usuarios que se unen a reuniones con un ancho de banda bajo para obtener la misma calidad de video que los usuarios con un ancho de banda normal. • Reducción de tiempo de caída para usuarios con softphone cuando existe una falla en los servidores		

		de telefonía. • Cuando un usuario está Fuera de la oficina, puede informar a otros a través del estado d e presencia		
	Administración Simplificada	• Instalación simplificada c o n importación de datos que permita h a c e r migración virtual a virtual, evitando herramientas externas. • Actualizació n d e teléfonos de forma fácil, que permita h a c e r migración de forma fácil e intuitiva, minimizando los costos y		

		complejidad y usando una interfaz de usuario simple. • Soporte infraestructura flexible que permita soporte de v m w a r e ESXi 6.7 • Permita manejar alertas para notificar cuando el sistema necesita una reconstrucción o actualización.		
	Seguridad y Cumplimiento.	• Permite tener un portal para los usuarios para configuración de cuidados personales. • Permita mejorar la seguridad con la inscripción de llamadas de fin a fin y asegurar la registración. • Soporte de Single Sign-Out, que permitan hacer a los usuarios un log out desde todos los		

		nodos de autenticación por SSO, mejorando la seguridad. • Soporte del protocolo OCSP que es usado por autoridades certificadoras para chequear el estado de revocación de un certificado digital X.509		
	Mensajería Unificada	El nuevo licenciamiento debe permitir tener una aplicación unificada para realizar chat, llamadas, video conferencia y compartición de archivos. Es una herramienta de comunicación empresarial que combina múltiples capacidades empresariales importantes en una interfaz sencilla, ofreciendo una experiencia de colaboración completa desde una sola experiencia de usuario.		
	Licenciamiento	El nuevo licenciamiento según el listado indicado para los usuarios debe incluir: - Servicios de Telefonía en		

		premisas. • Integración con servicios en la nube, para integración de llamadas, calendario y directorio. • Firewall transversal para la comunicación segura con el exterior • Mensajería de Voz para acceder desde el teléfono ip, teléfono móvil, email o buscador web. • Licenciamiento de supervivencia.		
Servicio de licencias de Consola de Operadora:				
	Característica	Especificación Mínima	Cumple	Descripción de l servicio ofertado
	Marca	Especificar		
	Versión	Especificar		
	Número de parte	Especificar		
	Cantidad	1		
	CPC	842900014		
ESPECIFICACIONES GENERALES				
	Se requiere que el servicio cuente con	REQUERIDO		

	licenciamiento de Consola de Operadora para al menos 6 usuarios que permita administrar grandes volúmenes de llamadas entrantes de la ciudadanía en general.			
	El servicio de licenciamiento debe incluir una consola de usuario en la que se aprecie las colas de llamadas, notas de llamadas, etiquetas informativas de llamadas detenidas, directorio personalizable.	REQUERIDO		
	Se debe controlar y monitorear los teléfonos IPs físicos y softphones registrados en la plataforma de telefonía IP.	REQUERIDO		
	El servicio de licenciamiento debe incluir asistencia técnica.	REQUERIDO		

	El servicio de licenciamiento debe tener una vigencia de al menos 1095 días.	REQUERIDO		
	Las licencias deben estar en la última versión disponible de fabricante.	REQUERIDO		
	El servicio contratado debe ser entregado a completa satisfacción de la administración del contrato.	REQUERIDO		
CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES QUE DEBE CONTAR LA NUEVA VERSION DE LICENCIAMIENTO				

	Funciones de Cola	• Soporte para 100 colas con priorización • Asignación de colas de operadores • Vista de cola • Estadísticas de cola • Opciones de desbordamiento de cola • Muestra cuando se acepta una llamada de una cola configurada • Música en espera		
	Características del Directorio	• Se debe sincronizar los datos de contacto directamente desde el directorio corporativo. Los usuarios de la consola tienen la opción de actualizar cualquier campo de contacto que no pertenezca a la fuente del directorio. • Agregar contactos manualmente • Los administradores del sistema pueden importar, actualizar y eliminar contactos de forma masiva desde la herramienta de administración basada en la web del servidor. • Grupos de directorios personales • Integración de presencia		

	Funciones de telefonía	Cuando una llamada entra en una cola configurada con el teléfono del operador sonando, la llamada se envía directamente al teléfono del operador que ha estado conectado a esa cola por más tiempo. Esta función permite a los operadores responder la llamada desde un auricular inalámbrico mientras están fuera de sus escritorios. • Permite que una llamada transferida vuelva al operador para que pueda ser respondida y luego transferida a un nuevo destino. • Con el estacionamiento de llamadas, el operador puede poner una llamada en espera mientras anuncia que una llamada está en		

		espera y espera a una persona o grupo en particular. La llamada se puede contestar desde cualquier teléfono marcando la extensión del estacionamiento. • La función de conferencia permite al operador proporcionar una llamada de conferencia de terceros. • Para cada cola, puede definir bloques de tiempo específicos y dónde enviar llamadas durante ese tiempo.		
	Características adicionales del lado del cliente	• Auto - unavailable on idle • Preferencias de la consola basada en servidor • Inicio de sesión único de usuario de cliente de consola • Tamaño de fuente ajustable Las personas con problemas		

			de visión pueden usar la consola del operador con el software de lectura de pantalla JAWS.		
	Características adicionales del lado del servidor	• Reportería de los volúmenes de llamadas por operador y cola, las colas que tienen la mayor cantidad de llamadas abandonadas y otras métricas importantes			
	• Servicio de licencias de Sistema de Tarificación:				
	Característica	Especificación Mínima	Cumplimiento	Descripción del servicio ofertado	
	Marca	Especificar			
	Versión	Especificar			
	Número de parte	Especificar			
	Cantidad	1			
	CPC	842900014			
	ESPECIFICACIONES GENERALES				
	Se requiere que el servicio cuente con licenciamiento para el Sistema de Tarificación	REQUERIDO			

	para 10000 usuarios.			
	El servicio de licenciamiento debe incluir un administrador de claves de 10000 anexos.	REQUERIDO		
	El servicio de licenciamiento debe incluir un módulo de crédito de consumo de 10000 anexos.	REQUERIDO		
	El servicio de licenciamiento debe incluir un módulo de temporizador de llamadas de 10000 anexos.	REQUERIDO		
	El servicio de licenciamiento debe incluir asistencia técnica.	REQUERIDO		
	El servicio de licenciamiento debe contar con asistencia técnica con una vigencia de al menos 1095 días.	REQUERIDO		
	Las licencias deben estar en la última versión disponible del fabricante.	REQUERIDO		
	La solución ofertada deberá ser completamente compatible con el sistema de telefonía IP	REQUERIDO		

	a instalarse.				
	El servicio contratado debe ser entregado a completa satisfacción del administrador del contrato.		REQUERIDO		
	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES QUE DEBE CONTAR LA NUEVA VERSION DE LICENCIAMIENTO				
	Integración con RRHH	Sincroniza la información de t u organización desde un ERP, Active Directory, SAP o cualquier otro sistema de recursos humanos.			
	Control de Consumos	Reportes detallados, alarmas en caso de excesos, topes de minutos y horarios para llamar.			
	Reportes Automáticos	Programar múltiples reportes y envíalos directamente a las bandejas de correos.			

	Administración de Claves	• Generar anexos y códigos que permitirán dar accesos, poner topes a cada colaborador y con ello, conocer todas las comunicaciones que realizo de manera detallada.		
	Administrador de bolsa	• Realiza un seguimiento de los minutos contratados y genera alertas cuando llega a un límite pre configurado para evitar consumos excesivos.		
	Asistencia Técnica			
	ASISTENCIA TECNICA			
	Característica	Especificación Mínima	Cumple	Descripción del servicio ofertado
	La asistencia técnica del servicio de licenciamiento contratado debe			

	Asistencia Técnica	estar activa durante 1095 días a los calendarios contados a partir de la fecha de instalación de las licencias. La asistencia técnica para el servicio requerido deberá ser directamente provista por el fabricante. El oferente deberá asociar el contrato de servicio a las credenciales utilizadas por el Consejo de la Judicatura actualmente en el portal del fabricante y a la vez con esto poder tener acceso a las diferentes herramientas y asistencia técnica del fabricante. La asistencia técnica incluye actividades orientadas a resolución de incidentes, configuraciones			
--	-----------------------	---	--	--	--

		, reconfiguraciones, reingeniería, y demás que permita garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma. El oferente deberá contar con personal técnico, profesionales de tercer nivel, permanente en el Ecuador (100% del tiempo) para las tareas inherentes a la asistencia técnica. El oferente se encargará de gestionar ante el fabricante toda la logística de diagnóstico de fallas; liberando de esta forma carga operativa al equipo técnico del Consejo de la Judicatura. El proveedor			
--	--	--	--	--	--

		deberá contar con personal capacitado y permanente, así como con las herramientas necesarias para dar la referida asistencia. La asistencia técnica se solicitará al contratista quien se encargará de designar el técnico especialista para la atención de requerimiento, conforme al nivel de severidad.			
	Actualización	El oferente se compromete a la actualización del servicio contratado por el Consejo de la Judicatura, a la última versión disponible y recomendada por el fabricante, durante la vigencia de la asistencia técnica por solicitud			

		expresa del Consejo de la Judicatura.			
	Acuerdo de Nivel de Servicio	Para la asistencia técnica se deberá considerar tres acuerdos de niveles de servicio- SLA (Términos del nivel de calidad del servicio y tiempo de respuesta), de acuerdo a los requerimientos del Consejo de la Judicatura.			
		La asistencia técnica se requiere en modalidad 24 horas x 7 días de la semana en cualquier horario. La asistencia técnica tendrá la duración 1095 días, con cobertura para todo el licenciamiento ofertado.			
		El oferente mantendrá disponible permanentemente			

	Help Desk	nte un centro de asistencia técnica al cual CJ tendrá acceso, las 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días al año, para reporte de fallas y solicitud de asistencia técnica de la plataforma instalada. Se debe detallar en la oferta los mecanismos de acceso a este centro de asistencia técnica.		
	Esquema de escalamiento	El oferente debe indicar claramente en su oferta el esquema de escalamiento del sistema de asistencia técnica a eventos reportados, detallando el tiempo máximo para escalar en cada una de las fases.		
	Mantenimiento Preventivo	Como parte de la asistencia técnica, se debe incluir sin costo adicional		

		1 mantenimiento preventivo por año, 3 en total.		
	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO			
	Nivel es	Severidad	Descripción	Tiempo de Respuesta
				Forma de trabajo
				Observaciones
	Nivel 1:	Crítico	La producción se paraliza por causas imputables al software	1 hora
	Nivel 2:	Impacto Mayor	Si no se toman acciones, se afecta la producción	3 horas
	Nivel 3:	Impacto Menor	No paraliza el negocio	6 horas
	• Migración			
	MIGRACION			

	Característica	Especificación Mínima	Cumple	Descripción de servicio ofertado
	Migración	Las actividades de migración incluirán al menos las siguientes: Ejecución de backup. Migración de los servicios de servidores actuales a los servidores suministrados por el Consejo de la Judicatura. Migración de usuarios/endpoints IP actualmente registrados. Migración de los voicemails existentes Integración del Active Directory. Verificación de las funcionalidades y operatividad de las soluciones migradas y endpoints finales. Afinamiento solución migrada y actualizada		

	en el caso de requerirlas. P r u e b a s d e funcionalidad. Acompañamiento de al menos 2 horas diarias por 5 días seguidos para validar la estabilidad del servicio implementado.		
<u>TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS</u> Debido a que el presente proceso involucra la contratación de un servicio de telefonía con un sistema y tipo de licenciamiento de alta especialidad, el cual es distinto al que venía manejando el personal técnico de la institución, por lo tanto, es indispensable que el personal del Consejo de la Judicatura reciba del contratista la transferencia de conocimiento técnico sobre su implementación, administración, resolución de problemas y todas las particularidades que se requiera conocer para su correcta operatividad a favor del CJ. La transferencia de conocimientos se detalla en la siguiente tabla:			
DESCRIPCIÓN		Descripción del servicio ofertado	
Transferencia de conocimientos virtual impartida directamente por el fabricante mediante acceso a una plataforma e-learning para cinco (5) funcionarios del Consejo de la Judicatura en los siguientes temas: <i>- Implementación y operación de las tecnologías principales de colaboración.</i>			

	Se deberá presentar un cronograma y temario de la capacitación, los cuales serán validados por el administrador del contrato.	
Condiciones de pago:	De conformidad con lo establecido en los pliegos del procedimiento de contratación.	
Tipo de compra:	Servicio	
Comprenderá negociación:	De conformidad con la normativa vigente (Art. 47 del Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública).	
Método de contratación:	Procedimiento dinámico – Subasta inversa electrónica	
Comprenderá Subasta Electrónica	SI	
Fecha límite para presentación de solicitudes de participación:	No aplica.	
Dirección para presentación de ofertas:	La oferta deberá ser presentada en Ecuador, en la provincia de Pichincha, cantón Quito, en el edificio del Consejo de la Judicatura ubicado en la Av. 12 de Octubre N24-563 y Francisco Salazar (medios magnéticos o unidad de almacenamiento masivo).	
Fecha límite de presentación de ofertas:	De conformidad con lo establecido en el cronograma del pliego del procedimiento de contratación.	
Idioma de presentación de ofertas:	Español	
Condiciones para la presentación de los		



proveedores:	De conformidad con lo establecido en el pliego del procedimiento de contratació
--------------	---

Atentamente,

Santiago Peñaherrera Navas
Director General
Dirección General

CC: Ing. Lourdes Geovanna Diaz Cabezas
Analista
Subdirección Nacional de Contratación Pública