



NOTIFICACIÓN NÚM. 2

SUBASTA FORMAL 23J-12185 PARA LA ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE TELEFONÍA DIGITAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y CONTRA LA ADICCIÓN DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO

ASUNTO: CONTESTACIÓN DE PREGUNTAS

Se notifica a los licitadores invitados a participar en la adquisición de referencia, de las preguntas y contestaciones a la subasta formal en referencia.

EVERTEC

1. El RFP menciona que la cantidad de teléfonos existente es 1,236 IP Phones. En la tabla de cotizar están solicitando 1,650 IP Phones. ¿Cuál será la distribución de IP Phones por site?

R. Ver inciso 9 de la sección VII. Condiciones e Instrucciones Especiales del pliego de subasta.

2. ¿Personal de ASSMCA se encargará de hacer el deployment de los teléfonos IP en alguna de las localidades listadas en el RFP?

R. Ver respuesta a la pregunta 1.

3. ¿Se va a requerir interconectar el cuadro nuevo al cuadro existente Cisco para la migración? ¿Como se haría la conexión?

R. No se estará interconectado, el nuevo equipo sustituye el cuadro existente. ASSMCA podría dar acceso al contratista para que pueda copiar la información del cuadro existente, siempre y cuando no afecte las operaciones.

4. La integración de Forti a los API de Metropolis QLive y RockSolid CRM ¿ya está certificada?

R. Metropolis QLive queda fuera de los requerimientos. Se estará sustituyendo por el Dashboard | Reporting que trae la solución de Fortivoice Call Center. En cuanto a RockSolid CRM el proponente debe desarrollar un Telephony Application Programming Interface (TAPI) para la integración del Fortivoice Call Center con el CRM.

Los parámetros para integración con CRM

- ANI = Número de teléfono recibido
- DNIS = Manténganse como 4355
- TYPE = Manténganse como *Phone Call*
- FULLNAME = Nombre registrado por el proveedor para el número de teléfono recibido.



Ejemplo:

http://localhost:5000/?ani=787-787

7878&dnis=4355&type=phonecall&fullname=Juan%20Doe

5. ¿La agencia cuenta con SIP Paging Gateways para la comunicación de Paging a altoparlantes existentes o el paging será solo por los teléfonos?

R. El paging será solamente por los teléfonos.

CLARO

6. En los requerimientos y en las especificaciones de la subasta nos percatamos de que no se incluye un dispositivo esencial y fundamental de la infraestructura de telefonía en la nube conocido por sus siglas en inglés como (SBC) "Session Border Controller". Dicho dispositivo se implementa en la frontera entre las redes privadas y las públicas. Su función primaria es la de transferir datos de forma segura y eficiente desde el cuadro telefónico IP de nueva generación, hasta la red PSTN o hasta un agregado de todas las redes telefónicas del mundo. A continuación, enumeramos las siguientes observaciones y preguntas relacionadas al SBC:

- a. Algunos de los cuadros telefónicos existentes Cisco modelos (CCUM, CCME, CUCCX, etc.) vienen con el router integrado:
 - i. Para dichos modelos que tienen el router integrado, ¿tienen licenciamientos de SBC?
 - ii. Para los modelos que tienen el router independiente, ¿tienen licenciamientos de SBC?
- b. ¿Tienen algún otro dispositivo SBC con licenciamientos actualizados los cuales pueden utilizarse en la solución de telefonía? De tener alguno existente, favor de indicarnos marca y modelo para verificar compatibilidad con los proveedores de servicios.
- c. De no tener dichos dispositivos ¿Se van a incluir los SBC como "addendum" en la subasta?

R. Estos trabajos no están contemplados en esta subasta.

7. Tomando en consideración el diseño requerido en Pág. 35 de los pliegos de la Subasta, se ilustra que todos los cuadros IP en la solución de telefonía se conectarán a través de canales o troncales SIP al switch IP de los proveedores de servicios de telefonía. No obstante, durante el recorrido en la visita ocular realizada observamos que todos cuadros tenían conexiones de troncales análogas PRI y/o del tipo FXO al PSTN del proveedor de servicios a través de infraestructura de fibra y cobre. Es importante señalar que dichas troncales con transportes en cobre, mantuvieron activos la telefonía en la gran mayoría de los hospitales y localidades críticas de ASSMCA, durante el pasado fenómeno atmosférico del Huracán María. Basado en esta observación tenemos las siguientes interrogantes:

- a. ¿Se mantendrán las conexiones al PSTN como "backup" en troncales al PSTN utilizando transportes redundantes en cobre y fibra?



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov

b. De ser afirmativa la pregunta anterior, ¿se incluirán como opción los "gateways" del PRI y/o troncales FXO para los cuadros IP que no tengan integrados dichos puertos tales como los FVE 2000F, etc.?

R. Todas las troncales PRI serán reemplazadas por Troncales SIP. Cada centro mantendrá sus líneas análogas directas como plan alternativo de *backup* en caso de un evento o falla digital.

8. Para las localidades pequeñas, las cuales no requieren cuadro IP, ¿se reutilizarán los router y/o switches existentes para la registración de dichas localidades a los cuadros IP de mayor jerarquía en la solución requerida?

R. Sí.

9. Tomando en consideración el diseño requerido en la Pág. 35 de los pliegos de la Subasta, se ilustra que los cuadros se conectarán a los canales o troncales SIP provenientes de 2 proveedores de servicios. Para lograr la interconexión de ambos proveedores se requiere un switch para la separación de los servicios de ambos proveedores de sus respectivos puntos de demarcación. ¿ASSMCA proveerá dicho switch o debe incluirse como CPE adicional en la licitación?

R. ASSMCA proveerá *switches* para la conectividad según indicado en el inciso 4 del área titulada "Requerimientos Generales" en la sección VII del pliego de subasta.

10. Tomando en consideración el diseño requerido en la Pág. 35 de los pliegos de la Subasta, se ilustra que el Cuadro IP Existente Cisco UCM se integrará con el nuevo FVE 2000F propuesto para el Hospital Forense de San Juan. ¿Pueden abundar un poco más en lo que desea y/o las funcionalidades que desean conservar en dicha implementación y/o integración?

R. El cuadro del Hospital de Psiquiatría General se quedará bajo la plataforma actual Cisco, pero tendrá que establecer comunicaciones entre ellos (Cisco | *Fortivoice*). Por los protocolos estándares de comunicación, como parte de la configuración, se tiene que conservar los números de extensiones y tener salida y entrada de llamadas a la red externa (pública) e interna (ASSMCA). El *Cisco Call Manager* deberá interconectar con el *FortiVoice* usando el protocolo SIP y deberá ser parte del "Coordinated Dialing Plan" utilizando las extensiones existentes en el mismo, y que pueda realizar y recibir llamadas a las demás dependencias.

11. En la tabla del listado de equipos y/o licenciamientos en la Pág. 33 de los pliegos de la Subasta, se requiere en la línea 3 el teléfono IP modelo FON 380. Dicho modelo ha sido discontinuado y reemplazado por el modelo FON 380B. Por tal motivo, solicitamos que se enmiende la tabla para que se sustituya el modelo FON 380 por el FON 380B.

R. Ver Enmienda Núm. 4.



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@asg.pr.gov

12. En los requerimientos y/o especificaciones de la subasta no se indica la preferencia y/o condiciones de los CPE a adquirirse. Para mantener objetividad tanto en la calidad, así como en los precios a ofertarse, recomendamos que se incluya o especifique que los CPE deben ser nuevos en sus empaques originales y que los mismos procedan de un distribuidor autorizado del fabricante o fabricante. De esta manera se evita cotizar equipos bajo las categorías de "refurbished", "reconditioned", "pre-owned", "remanufactured", o previamente adquiridos por terceros y que forman parte de excedentes de inventarios o "surplus", etc.

R. Ver Enmienda Núm. 4.

13. En la Sección 9 Parte A: Evaluación (Página 16 del RFP) se menciona entre criterios la trayectoria y experiencia previa del licitador. Dado al diseño, jerarquía, complejidad, y niveles de redundancia de la solución, sugerimos que se abunde más en los criterios y experiencia del licitador como, por ejemplo:

- a. Experiencia en el diseño, implementación e integración completada de cuadros en múltiples localidades (5 o más)
- b. Experiencia en el diseño, implementación e integración completada de cuadros con más de 500 teléfonos IP, etc.
- c. Experiencia el diseño, implementación e integración completada de múltiples cuadros IP configurados en alta disponibilidad (High Availability)
- d. Experiencia el diseño, implementación e integración completada de múltiples cuadros IP configurados con la integración de aplicaciones de Call Center, Fax Server, etc.

R. Ver inciso 5 de los Requerimientos Generales de la Sección VII del pliego de la subasta.

14. En las visitas oculares compulsorias realizadas, nos percatamos de que algunos de las localidades visitadas carecían de infraestructura de "grounding & bonding" hacia los "racks", etc. Es importante mencionar que los CPE, incluyendo los cuadros IP de nueva generación, son sensibles a las fluctuaciones eléctricas y a los desbalances en las corrientes de fuga creadas por pobre infraestructura de "ground" o la no existencia de los mismos. Basado en estos argumentos, ¿Quién sería responsable de ser necesario en corregir e instalar dicha infraestructura: ASSMCA o el licitador agraciado?

R. ASSMCA se estará encargando de verificar y corregir, de ser necesario, para el comienzo de la implementación del proyecto.

15. En las líneas 7 y 8 al principio de la Pág. 30 de los pliegos de la Subasta, se requiere que el licitador integre mediante API las aplicaciones de Metropolis QLive-Dashbord Hunt Groups and Agent Performance y la de CRM de Rock Solid. Dado a que desconocemos al presente si las mismas contienen algoritmos propietarios, etc., tenemos las siguientes interrogantes:

- a. ¿Dichos API's se integrarán al nuevo cuadro IP Virtual FVE-VM-2000?

R. Sí.



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov

- b. ¿Cuáles son las versiones de "software" de ambos aplicativos?
- c. ¿Tienen licenciamientos con fecha de expiración?
- d. De ser afirmativa la pregunta anterior, ¿Cuándo se expiran los licenciamientos?
- e. ¿Se requieren protocolos o interfaces propietarios para la integración con el cuadro IP actual?

R. Ver respuesta a pregunta 4.

16. Dado a que se utilizarán los "switches", "Access points y/o radios" y la infraestructura de cableado estructurado existentes, tenemos las siguientes interrogantes:

- a. ¿Cómo se manejarían los reportes de las averías asociados a interrupciones del servicio de telefonía basado en problemas con los "switches", "Access points y/o radios" y la infraestructura de cableado estructurado existentes?

R. ASSMCA estará manejando las situaciones cuando se trate de trabajos o problemas con la red interna.

- b. Donde se requieran la interconexión de estructuras y edificios mediante sistemas de radios, ¿Son compatibles los mismos para la transmisión de tráfico de voz? ¿Cumplen con los estándares de la industria para transmitir voz sobre IP, etc.?

R. Sí.

Esta Notificación forma parte del pliego de subastas y quienes interesen licitar, tendrán que considerarla al presentar su oferta. Todos los demás términos, condiciones y especificaciones permanecerán sin alterar.

Edmarie Avilés Almenas
Secretaria
Junta de Subastas

**Emitida hoy, 23 de mayo de 2023
San Juan, Puerto Rico**



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@ asg.pr.gov

