



CONTESTACIÓN A CONSULTAS RECIBIDAS PARA LA LICITACIÓN:

“Servicio de Comunicaciones e Infraestructura de Telefonía de la Autoridad Portuaria de Barcelona”. Clave de expediente: 2015r320062.

Ref. Servicio de contratación: 16/16

Formulario de consultas-MIGRACIÓN CENTRALITA-

1. PREGUNTA 1:

Sección: 3.4 Sistemas de comunicaciones de voz fija (pag 11)

Pregunta:

¿Pueden proporcionarnos información referente a las distintas sedes existentes, número de usuarios por cada sede, Gateway de voz existente, si esta en modo SRST o no.... Etc? Si disponen de un diagrama lógico y/o físico perfecto. ¿En qué CPDs se requerirá poner un servidor para él HA?, ¿Tienen decidida la ubicación?

RESPUESTA:

Sedes existentes	Se dispone de una única sede, entendiendo que consideramos como sedes aquellas localizaciones (oficinas, etc.) comunicadas por la WAN. En el caso de la APB todas las localizaciones (oficinas, etc.) están comunicadas por la LAN.
Número de usuarios por sede	Actualmente existen 458 usuarios registrados en el Call Manager.
Gateways existentes	Se disponen de 5 GW, ninguno de ellos en modo SRST.
Ubicación requerida para el servidor para el HA	La APB dispone de dos CPDs actualmente. Se requerirá tener servidores en los dos CPS para garantizar la disponibilidad del servicio

2. PREGUNTA 2: Telefonía Fija - SN para renovación mantenimiento equipos:

Sección: 3.4 Sistemas de comunicaciones de voz fija (pag 11)

Pregunta:

De cara a la renovación del mantenimiento de aquel equipamiento que todavía puede contratarse, necesitaríamos tener el listado de SN para pedir la correcta cotización de las garantías del fabricante, ¿Podrían facilitárnoslo?

RESPUESTA:

Equipo	SN
CISCO2811	FCZ1235751R
CISCO2811	FCZ1148701P
CISCO2821	FCZ115170KA
CISCO2821	FCZ120172H4
CISCO2821	FCZ120172H2
VG224	FHK1246F1BQ
VG224	FHK1145F2P2
VG224	FHK1246F1AC
VG224	FHK1152F1L6
VG224	FHK1246F1BN
CCM1-APB - Centraleta	JAB100502HM
CCM2-APB - Centraleta	JAB1203039U
UNITY-APB - Bústia de veu	MX2749011T
ACD1-APB - Customer Response Solutions	MX275101JY
ACD2-APB - Customer Response Solutions	MX275101K8
BILLY-APB - Tarificador	JKG261J/HO70481000051
Ciscoworks - Anàlisis de xarxa	51876-006-2875132-05842

3. PREGUNTA 3:

Sección: 3.5 Sistema de videoconferencia (pag12)

Pregunta:

De cara a la renovación del mantenimiento de aquel equipamiento que todavía puede contratarse, necesitaríamos tener el listado de SN para pedir la correcta cotización de las garantías del fabricante, ¿Podrían facilitárnoslo?
 ¿Podrían decirnos que uso se hace actualmente y que uso se requiere en el futuro?
 disponen de un Gateway con salida al exterior con 4 RDSI, ¿se quiere mantener?

RESPUESTA:

Equipo	SN
Cisco TelePresence IP GW 3510	SM00131D
IPVC-3522-GW4B	818080019
TANDBERG Profile 3000MXP	33A50174
TANDBERG Profile 3000MXP (con MCU)	33A50181
Gateway-Skype - Servidor Videoconferencia por Skype	00371-OEM-8992671-00524



Uso que actualmente se hace y qué uso se requiere para el futuro	Uso esporádicos de videoconferencia. No se espera que haya incremento del servicio.
¿Se quiere mantener el Gateway con 4 RDSI de salida al exterior?	No. Todas las Videconferencias se hacen actualmente por IP.

4. PREGUNTA 4: Información SkyStone

Sección: 3.5 Sistema de videoconferencia (pag12)

Pregunta:

Que versión de skystone, licenciamiento, HW, etc... ¿Hay implantada? Podrían facilitarnos toda la información sobre la plataforma implantada.

RESPUESTA:

Servicio	Servidor Videoconferencia por Skype
Modelo servidor	Dell Computer Corporation
Sistema operativo	Windows 7 Professional
Versión aplicación	SkyStone Video 2013.6.42305 / Skype 6.21.32.104
Serial server / aplicación	00371-OEM-8992671-00524
Licencia	3363WKA5KL

5. PREGUNTA 5:

Sección: 3.6 Sistemas de información

Pregunta:

¿Qué versión tienen de IBM Lotus Notes?

RESPUESTA:

IBM Lotus Notes 8.5



*Release 8.5.3FP3
Revisión 20121116.0820-FP3 (Release 8.5.3FP3)*

6. PREGUNTA 6:

Sección: 7.1.1 Arquitectura y sistema central

Pregunta:

Como parte del servidor CUOM, ¿tienen alguna sonda conectada en la red?

RESPUESTA:

El sistema CUOM no está siendo utilizado actualmente. No existen sondas conectadas en la red.

7. PREGUNTA 7:

Sección: 7.1.4 Interoperabilidad

Pregunta:

Se comenta que el sistema debe funcionar con los equipos actuales (routers, switches, DNS, NTP, DHCP y TFTP). Normalmente el DHCP y TFTP se configura en el mismo Call Manager, ¿se requiere usar DHCP y TFTP externo por política interna de APB o podemos usar estos servicios del mismo servidor de CUCM?

RESPUESTA:

Es posible utilizar el DHCP y TFTP del CUCM siempre y cuando esto suponga una ventaja para la APB ya sea a nivel técnico o de administración de la plataforma. Esta ventaja deberá explicarse con detalle en la oferta. En caso contrario deberá utilizarse la infraestructura existente en la APB.

8. PREGUNTA 8:

Sección: 7.1.5 Flexibilidad y escalabilidad

Pregunta:

Se requiere que los servidores no queden a más del 50% de sus recursos. En total existen unas 750 extensiones entre analógicas y IP actualmente en APB, en este escenario tendría lugar un CUCM Business Edition 6000 que permite hasta 1000 usuarios y 1200 teléfonos físicos, así que en este aspecto el servidor de virtualización podría quedar por debajo del 50 % a nivel de recursos pero el sistema de telefonía quedaría al 70% de su capacidad, ¿este aspecto sería aceptable para APB o deberíamos presentar una solución de CUCM para 2500 usuarios?



RESPUESTA:

La capacidad del sistema de telefonía deberá quedar libre al 50 % en todos sus elementos permitiendo doblar el número de usuarios y extensiones actualmente soportados.

9. PREGUNTA 9

Sección: 7.1.5 Flexibilidad y escalabilidad

Pregunta:

Relacionado con la pregunta anterior, supongamos que tenemos que instalar 3 máquinas virtuales para dar el servicio requerido, y que en un servidor de virtualización se pueden instalar hasta 4 máquinas virtuales. ¿En este caso APB requeriría de 2 servidores, para de esta manera dejar los dos servidores físicos por debajo del 50/o de sus capacidades también? ¿O sería aceptable que mientras los servicios que corran en el servidor estén por debajo del 50% se dejara el servidor con las 3 máquinas virtuales instaladas dejando espacio solo para un servidor virtualizado más?

RESPUESTA:

Los elementos que se oferten han de garantizar que la APB puede dar servicio al doble de las extensiones/usuarios que inicialmente se podrán en marcha sin necesidad de hacer cambios de infraestructura. Si para ello es necesario garantizar un 50% de recursos libres en los servidores físicos que instalen se deberá hacer así. Esta decisión queda en manos del ofertante.

10. PREGUNTA 10

Sección: 7.1.6 Seguridad

Pregunta:

¿Se requiere la grabación de las comunicaciones de voz?

RESPUESTA:

No

11. PREGUNTA 11

Sección: 7.1.7 Extensiones y terminales

Pregunta:



Todos los teléfonos para stock, ya sean de gama media, alta o básica deben ir a 10/100/1000 verdad? Se requiere licenciamiento de CUCM también para estos teléfonos? O simplemente se usaran para sustituir teléfonos que se puedan averiar con el paso del tiempo?

Se requieren terminales IP wifi, podrían darnos información de su infraestructura inalámbrica?

RESPUESTA:

Compatibilidad 10/100/1000	Sí, los teléfonos en stock deben ser compatibles con 10/100/1000.
¿Se requiere licenciamiento para estos nuevos teléfonos o se utilizarán para sustituir otros existentes que se averíen?	Los teléfonos de stock son para sustituciones en caso de averías. No tienen que tener licencia.

Información sobre la infraestructura WiFi para Volp:

- Información sobre WLC y APs:

Modelos de WLCs	AIR-CT5508-K9 (versión sw: 7.0.250.0) y AIR-WLC4402-25-K9 (versión sw: 7.0.250.0)
Modelos de APs	AIR-LAP1131AG-E-K9 AIR-LAP1310G-E-K9 AIR-CAP3502I-E-K9 AIR-CAP3502E-E-K9 AIR-LAP1232AG-E-K9
Rango de frecuencias	Actualmente solo se radia en el rango de frecuencias de 2.4GHz (802.11b/g/n) pero no se descarta utilizar en un futuro el rango de 5GHz (802.11a/n).

- Información sobre el SSID utilizado para VoIP:

SSID Security Polocies	Layer 2 Security: WPA+WPA2 WPA Policy WPA Encryption: TKIP Auth Key Mgmt: PSK PSK Format: ASCII Layer 3 Security: None
QoS	QoS: Platinum (voice) WMM Policy: Allowed



Advanced Configuration	Coverage Hold Detection: Enabled Aironet IE: Enabled Client Exclusion: Enabled (Timeout Value: 60 secs)
Interface configuration	Primary DHCP Server: #Servidor DHCP propio de APB#

12. PREGUNTA 12.

Sección: 7.1.8 Sistemas avanzados de telefonía fija

Pregunta:

¿Podrían darnos toda la información referente al CCX? ¿Cuántos scripts para tratar las llamadas existen? De qué tipo son las licencias (Premium, enhanced, ... ?) ¿Tienen licencias de "recording"? ¿Qué uso se le da actualmente? ¿Se mantiene el mismo uso para la nueva infraestructura? ¿Necesidad de integrar con algún CRM? ¿El sistema ACD se debe dimensionar para 20 agentes, se incluyen en este número los supervisores también o se cuentan a parte? Entonces, ¿Cuántos supervisores serían necesarios a parte de los 20 agentes? ¿Se reaprovechan los auriculares actuales o se requieren de nuevos?

RESPUESTA:

Número de scripts	Se disponen de 9 aplicaciones que en total cuentan con 40 scripts. Algunos de esos scripts se reutilizan en diferentes aplicaciones, por lo que el número de scripts diferentes se ve reducido.
Tipo de licencias	Las licencias configuradas actualmente son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Package: Unified CCX Premium ▪ IVR Port(s): 120 ▪ Unified CCX Premium Seat(s): 60 ▪ High Availability Enabled: 1 ▪ Unified CCX Maximum Agents: 300
¿Existen licencias de recording?	No
Uso que se le da al CCX actualmente	Para tres grupos de recepción de llamadas telefónicas: <ul style="list-style-type: none"> -Cabeceras del puerto/recepcionistas -Servicio de Acceso Unificado (SAU) -Helpdesk de Sistemas de Información
¿Se mantendrá el mismo uso para la nueva infraestructura?	Sí
Necesidad de integrar con un CRM	No
¿En el número de 20 agentes indicados para dimensionar el	Actualmente existen registrados 38 agentes, de los cuales 6 son supervisores.



ACD incluye a los supervisores?	
Número de supervisores necesarios a parte de los 20 agentes	Actualmente existen registrados 38 agentes, de los cuales 6 son supervisores.
¿Se reaprovechan los auriculares actuales o se requieren nuevos?	No es necesario de incluir nuevos auriculares

13. PREGUNTA 13.

Sección: 7.2 Dimensionado

Pregunta:

Se pide como terminal en stock 2 analógicos. Se refieren al teléfono físico o a un equipo por ejemplo ATA 190 que permite conectar dos teléfonos analógicos? En caso que requieran el teléfono físico, ¿de qué tipo? ¿Convencional como los de hogar? DECT inalámbrico?

RESPUESTA:

El dimensionamiento del punto 7.2 se refiere al equipo que permite la conexión de terminales analógicos a la red (Por ejemplo ATA190) teniendo la oferta que incluir dos de estos equipos y que soporten al menos una línea analógica.

14. PREGUNTA 14.

Sección: 7.5 Plan de implantación

Pregunta:

Se pide la formación de los técnicos de soporte designados. ¿Cuántos técnicos hay? ¿Trabajan todos en el mismo horario?

RESPUESTA:

Existen 10 técnicos que han de conocer y poder dar soporte de primer nivel al sistema y trabajan en dos turnos.

15. PREGUNTA 15.

Sección: 7.5.4 Plan de formación

Pregunta:

Veo que tienen el servicio de IPMA activo y configurado para 59 usuarios. ¿Cuántos de estos usuarios son jefes formación y cuantas secretarías? ¿Se requiere formación para todos ellos? ¿Están todos ubicados en un mismo edificio?

RESPUESTA:



Número usuarios utilizando el servicio IPMA	63 registrados, de los cuales 58 tienen asociado un terminal. Existen 2 usuarios creados para formación.
Número Managers IPMA	32 registrados, de los cuales 29 tienen asociado un terminal. Existe 1 usuario creado para formación.
Número Assistants IPMA	31 registrados, de los cuales 29 tienen asociado un terminal. Existe 1 usuario creado para formación.
¿Se requiere formación para los usuarios IPMA?	Sí se requiere formación para los usuarios IPMA (20 secretarias) en dos turnos.
Usuarios IPMA ubicados en el mismo edificio	Sí, todos los usuarios están ubicados en el mismo edificio.

16. PREGUNTA 16.

Pregunta:

De cara a la gestión del servicio, en el caso que APB requiera temas como crear un grupo de salto o dar de alta una extensión, se debe de incluir el servicio de que estas tareas las haga el partner adjudicatario?

RESPUESTA:

Sí

Barcelona, 25 de febrero de 2016


Port de Barcelona
Secretaria General
Contractació