Memorándum

DTIC Nº 201/2021

Para: **Sr. Lino Alonso,** *Director*
Dirección de Administración y Finanzas

De: **Lic. Derlis Gustavo Aguilar Falcón,** *Director*
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Fecha: 03/08/2021

Asunto: Adquisición de Central telefónica con sus accesorios.

Me dirijo a Usted y por su intermedio a quien corresponda a fin solicitar la Adquisición de la Central Telefónica con los accesorios correspondientes para el montaje de una Call Center (Contac Center).

CONTACT CENTER PARA LAS OFICINAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIONES

RESUMEN EJECUTIVO

ANTECEDENTES

En la actualidad, la cantidad de personas que están comenzando de a poco a retomar sus viajes por motivos laborales, de estudio y turístico, va en aumento. Esto debido a la paulatina liberación de las medidas de Bioseguridad con referencia al **Covid-19**. También va ligado a los nuevos requerimientos documentales necesarios los cuales han aumentado en cantidad y tipología según cada destino, y esto a su vez tiende a ser muy cambiante de un día a otro.

La falta de un sistema informativo centralizado que permita brindar información certera y en tiempo real con referencia a los mismos, genera actualmente retraso en la gestión y por consiguiente, inconvenientes a la ciudadanía.

La infraestructura existente en la actualidad se encuentra desfasada, obsoleta, sin soporte y visiblemente deteriorada.

JUSTIFICACIÓN

Tomando como punto de partida la problemática existente, resulta imprescindible la creación de un Centro de Integración dotado de infraestructura de vanguardia con una

Recibido 03-08-21
9:27 hs

Lic. Fernando A. Pedrozo R
Dirección General de Migraciones

Respaldo del fabricante	El oferente deberá presentar una carta del fabricante o distribuidor autorizado en Paraguay, debidamente firmada por una autoridad del mismo. La Convocante se reserva el derecho de validar la cadena de autorización.	EXIGIDO	
	Se reserva el derecho de solicitar una demostración del equipo ofertado si fuera necesario.	EXIGIDO	

3.2.2. CENTRAL TELEFONICA

Se deberá considerar la provisión y configuración de 2 centrales telefónicas según directivas de la Convocante, las centrales deberán contar mínimamente con las siguientes características técnicas:

CENTRAL TELEFONICA			
Descripción	**Características**	**Mínimo Exigido**	**El bien ofertado cumple con las especificaciones requeridas (SI/NO)**
Cantidad	Dos (2) unidades	EXIGIDO	
Marca	Indicar	ESPECIFICAR	
Modelo	Indicar	ESPECIFICAR	
Procedencia	Indicar	ESPECIFICAR	
Descripción general	Appliance Unificado de comunicaciones, Telefonía, Mensajería, Video y FAX	EXIGIDO	
Funcionalidades	Administración Vía WEB	EXIGIDO	
	Extensiones como mínimo 1000	EXIGIDO	
	Cantidad de llamadas concurrentes: 200 o superior	EXIGIDO	
	Directorio Corporativo, Administración de contactos: extensiones, personales de la institución y guía telefónica con discador automático desde directorio	EXIGIDO	
	Soporte de troncales SIP o IAX2 ilimitado	EXIGIDO	
	Protocolos de comunicación SIP	EXIGIDO	
	Conferencia	EXIGIDO	
	Transferencia Telefónica, llamadas en espera, grupo de timbrado, Call Pickup	EXIGIDO	
	Video Conferencia desde la WEB	EXIGIDO	
	Extensión Móvil	EXIGIDO	
	Llamada en Espera	EXIGIDO	
	Música de Espera	EXIGIDO	

ESTACION DE TRABAJO PARA AGENTES DEL CONTACT CENTER				
Descripción	**Características**	**Mínimo Exigido**	**El bien ofertado cumple con las especificaciones requeridas (SI/NO)**	**OBSERVACIONES Oferta adicional a especificaciones técnicas**
Cantidad	Seis (6) unidades	EXIGIDO		
Marca	Indicar exactamente, de manera a comprobar en el catálogo on-line del fabricante	ESPECIFICAR		
Modelo	Indicar exactamente, de manera a comprobar en el catálogo on-line del fabricante	ESPECIFICAR		
Número de parte del fabricante del equipo	Indicar exactamente, de manera a comprobar en el catálogo on-line del fabricante	ESPECIFICAR		
Procedencia	Indicar	ESPECIFICAR		
Chasis	Torre,Mini torre o Small Form Factor(SFF)	EXIGIDO		
BIOS del Sistema	Debe ser actualizable desde la web del Fabricante	EXIGIDO		
Procesador	Procesador de 4 (cuatro) núcleos físicos como mínimo	3.0 GHZ O SUPERIOR		
	La velocidad puede ser alcanzada con aceleración dinámica	EXIGIDO		
	Memoria caché	6 MB MÍNIMO		
	Soporte de virtualización de hardware	EXIGIDO		
	Velocidad De Bus Frontal 1600 Mhz como mínimo o Arquitectura DMI2 en adelante o Equivalente (Como mínimo Tecnología multi-hilo o similar.)	EXIGIDO		
Características de Placa Madre	Cuatro bancos de memoria RAM mínimo	EXIGIDO		
	Cuatro puertos USB 2.0 mínimo	EXIGIDO		
	Dos puertos USB 3.0 mínimo	EXIGIDO		
	Una ranura PCI-EX (16x) mínimo.	EXIGIDO		
	Una ranura PCI-EX libre luego de expansiones. (en caso de necesitar utilizar las ranuras de expansión PCI-EX)	EXIGIDO		

	Debe contar con controlador SATA con soporte RAID.	EXIGIDO		
	Un puerto de red RJ45 - Integrado	EXIGIDO		
Memoria Ram	Memoria RAM Tipo DDR3 o superior (1600MHz o mayor).	16 GB COMO MÍNIMO		
	Debe quedar al menos 1 (un) banco de memoria libre para futuras expansiones.			
	Capacidad para ampliación de memoria RAM reconocida por el BIOS de la placa madre.	32GB MÍNIMO		
Grabador DVD	Tipo SATA.	EXIGIDO		
	Velocidad de Grabación de DVD soportada (8X mínimo).	EXIGIDO		
	Velocidad de Grabación de CD soportada (16X mínimo).	EXIGIDO		
Unidad de disco duro	Disco duro SATA III de 7200 rpm, 1TB mínimo, capacidad de fábrica, con posibilidad de RAID.	EXIGIDO		
Tarjeta de sonido	Incorporado, Salidas para Auriculares o Parlantes y entrada Micrófono	EXIGIDO		
Parlantes	Integrada	EXIGIDO		
Tarjeta de video	Tipo PCI EXPRESS (16x),	2048 MB GDDR5 MÍNIMO.		
	Deberá soportar dos monitores simultáneos con diferente resolución.			
	Deberá soportar la resolución 1920 x 1080 en 60Hz o superior, ya sea en una pantalla o en dos. Deberá tener dos salidas de video tipo VGA o DVI o DisplayPort más una HDMI. (Se aceptan adaptadores en caso de necesidad). La tarjeta deberá ser la recomendada por el Fabricante para este tipo de equipo.			
Monitor	De la misma marca que el CPU, Conexión VGA o DVI o DisplayPort, Pantalla Plana, Voltaje requerido 100/240V 50/60 Hz (No se aceptaran monitores con fuente externa). Debe cumplir con el Es tándar Energy Star o Similar	2 MONITORES POR C ADA CPU		

	Monitor tipo LED de 17" pulgadas como mínimo hasta 22" pulgadas como máximo, widescreen, Resolución 1280x800 o superior	EXIGIDO		
Teclado	Standard para Windows, español, conexión USB. La marca deberá ser igual a la CPU y Monitor.	EXIGIDO		
	No se aceptará PS2, tampoco adaptador PS2 a USB. No se aceptarán teclados Inalámbricos. Mismo color que el gabinete y monitor	EXIGIDO		
Mouse/ratón	Mouse óptico con rueda de scroll, conexión USB, la marca deberá ser igual a la CPU y Monitor. No se aceptará PS2, tampoco adaptador PS2 a USB. Tampoco Mouses Inalámbricos. Mismo color que el Gabinete y el teclado. Con mousepad.	MÍNIMO CON 2 BOTONES Y SCROLL		
Comunicaciones	Tarjeta de Red 10/100/1000 full dúplex adicional al integrado, instalada en ranura PCI-EX	EXIGIDO		
	Tarjeta de red Wireless 802.11 b/g/n instalada en ranura PCI-EX de 300 Mbps con doble antena como mínimo.			
Fuentes de Alimentación	Voltaje 100-240 Voltios a 50-60 Hertz, La fuente deberá soportar la carga de todos los componentes del equipo. Debe cumplir con el Estándar Energy Star o Similar	EXIGIDO		
	Debe incluir cables de poder y supresor de picos.	EXIGIDO		
Seguridad	Gabinete con sistema de seguridad por medio de candado pequeño de acero y llaves.	EXIGIDO		