

	<p>Universidad de San Buenaventura Cali</p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Departamento de Tecnología</p> <p>Gestión de Infraestructura</p> <p>RFP: Renovación servicio Telefonía</p>
<p>Fecha:</p>	<p>Enero 2024</p>

Renovación servicio Telefonía

1. Introducción

La Universidad de San Buenaventura Cali, institución reconocida por su excelencia académica y su compromiso con la innovación tecnológica, invita a participar para la renovación de nuestro sistema de telefonía. Este documento busca identificar y seleccionar un socio estratégico que pueda ofrecer una solución integral y moderna que responda a las necesidades de comunicación de nuestra comunidad.

2. Objetivo general

La Universidad de San Buenaventura Cali se encuentra en un proceso de modernización y mejora para asegurar que nuestra comunidad disponga de herramientas de comunicación de la más alta calidad. El propósito principal de este proyecto es actualizar y optimizar nuestro sistema de telefonía, alineándolo con las últimas innovaciones tecnológicas en el campo de las telecomunicaciones. Buscamos implementar una solución que no solo aumente la eficacia y confiabilidad de nuestras comunicaciones actuales, sino que también nos prepare para los retos futuros, adaptándose a las tendencias emergentes y satisfaciendo las necesidades en constante evolución de nuestro entorno educativo.

3. Alcance

La Universidad de San Buenaventura Cali busca renovar y modernizar su infraestructura y servicios de telefonía para mejorar la comunicación y colaboración dentro de nuestra comunidad.

El alcance de este proyecto incluye, pero no se limita a, los siguientes elementos clave:

- a. La instalación, configuración y salida a producción del servicio, deberá llevarse a cabo por la empresa licitante, con apoyo del personal de tecnología de la Universidad.
- b. Se deberán realizar pruebas técnicas de funcionamiento integral de la solución, dichas pruebas se deberán realizar en conjunto entre la empresa licitante y el personal de tecnología de la Universidad.
- c. La fecha límite de salida a producción es el 30 de mayo de 2024**

	<p>Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Gestión de Infraestructura RFP: Renovación servicio Telefonía</p>
<p>Fecha:</p>	<p>Enero 2024</p>

4. Consideraciones

Tener presente las siguientes consideraciones para el diseño de la solución:

- a. La universidad cuenta con un servicio PSTN de Claro con 60 líneas para la recepción de llamadas
- b. Se requiere incluir dentro de la propuesta, el servicio de llamadas salientes locales, nacionales, internacionales y celulares con el mejor precio.
- c. Para personal administrativo se maneja dos tipos de licenciamiento, A1 y A3 de Microsoft, distribuidos así (total activos e inactivos)

A1	A3
Profesores	Administrativos
3227	339

- d. Como CRM, manejamos la solución Dynamics en la nube.
- e. Actualmente el consumo promedio de los últimos tres meses en minutos es el siguiente:

Tipo Llamadas	Minutos
Local	1546
Nacional	334
Internacional	50
Celular	8822
Línea 018000	344

	<p>Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Gestión de Infraestructura RFP: Renovación servicio Telefonía</p>
Fecha:	Enero 2024

f. Los destinos internacionales más comunes son:

Latinoamérica

Italia

España

Estados Unidos

Canadá

Alemania

- g. Dos (2) canales de internet, CIRION y MediaCommerce, cada uno de 1 GB
- h. Estamos abiertos a que nos presenten diferentes modelos a implementar, sea con una solución de algún fabricante o integración con Microsoft Team o Mixta
- i. La solución se debe contemplar para la siguiente cantidad de usuarios distribuidos así y con una proyección de crecimiento del 5% anual:

Tipo Usuario	Cantidad	Candidatos a Teléfono físico	Candidatos a Softphone o Teams
Rector	1	X	
Vicerrector	3	X	X
Directivos	21	X	X
Jefes	5	X	X
Secretarías	1	X	
Coordinadores	25		X
Ingenieros	5		X
Analistas	36		X
Auxiliares	97		X
Decano	5	X	X
Docentes Tiempo Completo	153		X
Docentes Medio Tiempo	36		X
Recepcionista	1	X	
Comunidad	6	X	
Porterías	4	X	

	<p>Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Gestión de Infraestructura RFP: Renovación servicio Telefonía</p>
Fecha:	Enero 2024

Asistentes	5		X
Aprendiz	19		X
Otros	54		X
Total	477		

j. Para los siguientes espacios, considerar citófonos

Salones / Auditorios - Citófono	108
Laboratorios	17

k. Agentes de Call Center distribuidos así:

Agente Call Center	Cantidad	Temporada alta
Registro Académico	5	5
Financiero	4	8
Mercaderistas	4	10

	<p>Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Gestión de Infraestructura RFP: Renovación servicio Telefonía</p>
<p>Fecha:</p>	<p>Enero 2024</p>

5. Requerimientos

A continuación, se establecen los requerimientos mínimos con las que debe contar la solución ofertada

REQUERIMIENTO	CUMPLE
	Si / No
Solución 100% Cloud en español	
Softphone y/o Teléfonos físicos	
Conmutador Principal	
Llamadas salientes reconocidas (que sean de la U)	
Transferencia de llamadas	
Recuperación de llamadas	
Llamada en espera	
IVR	
llamadas Internas entre extensiones de la U sin cobro	
Llamadas locales	
Llamadas nacionales y a celulares	
Llamadas internacionales en algunas extensiones.	
Configuración de diversos procesos de la U en las opciones para que la llamada llegue directo a la persona que atiende ese proceso.	
Mensajes pregrabados para la espera (múltiples mensajes)	
Respuesta automática en horarios y días no hábiles	
Desvío de llamadas por ausencia o ocupación de la línea	
Buzón de voz	
Grabación de llamadas	
Opción de devolución de llamadas perdidas	
Central de configuración para el usuario administrativo	
Fácil creación de nuevas extensiones / Gestión en general	
Portabilidad de la extensión telefónica en dispositivos móviles	
Permite concurrencia de una misma extensión (ejemplo: teléfono físico, celular, computador), ¿cuántas?	
Soporte 7x24, en español	

	<p>Universidad de San Buenaventura Cali</p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Departamento de Tecnología</p> <p>Gestión de Infraestructura</p> <p>RFP: Renovación servicio Telefonía</p>
<p>Fecha:</p>	<p>Enero 2024</p>

Capacitación al personal de la universidad sobre el uso de la plataforma	
Actualizaciones a la solución y a los equipos de cliente final (firmware de los teléfonos y actualizaciones de los softphone)	
Gestión y Garantía de los dispositivos físicos que incluya la solución (incluir todo el proceso que se debe realizar / escalamiento)	
<i>Posibilidad de crecer o decrecer el número de canales contratados según la demanda de las temporadas pico de la Universidad (entrantes / salientes) (pago por uso) (opcional)</i>	
Métricas de marketing	
Tiempo medio de abandono de la llamada	
Nivel de servicio	
Tiempo medio de espera	
Tiempo máximo de espera	
TMC IN (Tiempo medio de comunicación de las llamadas entrantes)	
TMC OUT (Tiempo medio de comunicación de las llamadas salientes)	
Resolución de la primera llamada (FCR)	
Panel de control	
Alertas en colores, visualización de las estadísticas	
Integración herramientas empresariales	
CRM Dynamics	
<i>Service Desk (Manage Engine) (Opcional)</i>	
<i>Office 365</i>	
<i>Oracle en la nube</i>	
<i>Whatsapp (Opcional)</i>	
Aplicación de bajo (Softphone) consumo de recursos en los equipos de los clientes finales	
Medidas de seguridad	
Encriptación de extremo a extremo	
Autenticación de usuarios	
Inteligencia Artificial (IA) y automatización	
Mejorar la detección de voz	
Hacer un análisis de sentimiento de las llamadas	
Enrutamiento inteligente de llamadas	
Respuesta automática a consultas comunes	
Reportes mensuales por consumo por centro de costos	

	<p>Universidad de San Buenaventura Cali</p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Departamento de Tecnología</p> <p>Gestión de Infraestructura</p> <p>RFP: Renovación servicio Telefonía</p>
<p>Fecha:</p>	<p>Enero 2024</p>

Reportes personalizables	
Manuales de la solución para administradores y usuarios final	
Panel de administración para ver la operación de los agentes de callcenter (registro académico, financiero, etc.)	
SBC (Session border controller) - doble fuente y en alta disponibilidad	
Conexión redundante entre el SBC a la red	
Portal directorio telefónico	

6. Características generales de la propuesta

Los proponentes interesados en participar deberán cumplir con los siguientes requisitos esenciales:

- a. **Contrato Formal:** Es indispensable la formalización de un contrato entre la Universidad y el proponente seleccionado, siguiendo las políticas internas de la Universidad. Este contrato deberá ser firmado antes de iniciar cualquier actividad relacionada con el proyecto, junto con las pólizas y demás requisitos. Este se realizará en pesos colombianos.

- b. **Propuesta Integral:** La propuesta presentada debe incluir un desglose detallado de todos los elementos, bienes y servicios necesarios para la implementación de una solución completa y efectiva. No se considerarán propuestas que ofrezcan soluciones parciales o incompletas.

- c. **Credenciales del Personal:** El proponente deberá presentar las hojas de vida y las certificaciones correspondientes del personal asignado para llevar a cabo las actividades en la Universidad durante la vigencia del contrato. Es fundamental que el personal propuesto cuente con las calificaciones y la experiencia requeridas para garantizar la calidad y eficacia del proyecto.

	<p>Universidad de San Buenaventura Cali</p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Departamento de Tecnología</p> <p>Gestión de Infraestructura</p> <p>RFP: Renovación servicio Telefonía</p>
<p>Fecha:</p>	<p>Enero 2024</p>

- d. **Experiencia Previa:** Se espera que el proponente detalle los proyectos similares que ha realizado anteriormente, con especial énfasis en aquellos llevados a cabo en el sector educativo a nivel nacional. Esta información es crucial para evaluar la capacidad y experiencia del proponente en contextos similares al de nuestra institución.
- e. **Fecha Límite para Entrega de Propuestas:** Las propuestas deberán ser entregadas a más tardar el lunes 12 de febrero, hasta las 6:00 pm. Y se enviarán exclusivamente al sitio web <https://ti.usbcali.edu.co/convocatorias/rfp-solucion-telefonía>. Es importante tener en cuenta que después de la hora indicada, la plataforma no permitirá el cargue de documentos adicionales.
- f. **Consultas sobre el RFP:** Para cualquier consulta relacionada con este RFP, los interesados pueden contactar directamente al correo electrónico jefe.infraestructura@usbcali.edu.co, analista.redes01@usbcali.edu.co, utilizando el asunto "RFP: Renovación servicio de Telefonía". Se recomienda realizar las preguntas con suficiente antelación para permitir una respuesta detallada.
- g. **Sustentación de Propuestas:** La sustentación de las propuestas se llevará a cabo los días 15 y 16 de febrero. Para participar en estas sesiones, es necesario realizar un agendamiento previo a través de la página de la convocatoria <https://ti.usbcali.edu.co/convocatorias/rfp-solucion-telefonía>, la cual estará disponible desde el lunes 12 de febrero. Este espacio es una oportunidad valiosa para que los proponentes presenten en detalle sus propuestas y aclaren cualquier duda del comité evaluador.

	<p>Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Gestión de Infraestructura RFP: Renovación servicio Telefonía</p>
<p>Fecha:</p>	<p>Enero 2024</p>

7. Criterios de Evaluación

A continuación, se presentan los criterios de evaluación:

Clasificación Propuestas		Peso
1	Requerimientos Técnicos	40%
2	Requerimientos Económicos	35%
3	Requerimientos Proveedor	25%
TOTAL		100%

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	FORMA DE EVALUACIÓN
Arquitectura del Sistema y Diseño Técnico	<p>Evalúa la arquitectura general de la solución de telefonía propuesta, asegurándose de que sea robusta, eficiente y adecuada para el entorno específico de la universidad.</p> <p>Analiza cómo la propuesta maneja la redundancia y la continuidad del servicio para asegurar una alta disponibilidad y minimizar el tiempo de inactividad en caso de fallas.</p>
Características Avanzadas y Funcionalidades	<p>Considera funcionalidades que mejoren la colaboración y comunicación</p>
Seguridad y Protección de Datos	<p>Evalúa las medidas de seguridad incorporadas en la solución, incluyendo la protección contra accesos no autorizados, encriptación de datos y cumplimiento de las normativas de privacidad y protección de datos.</p> <p>Considera la robustez del sistema frente a amenazas externas y la capacidad para realizar copias de seguridad y recuperación de datos.</p>
Escalabilidad y Flexibilidad Futura	<p>La solución debe ser escalable, permitiendo ajustes o expansiones futuras sin grandes inversiones adicionales.</p> <p>Flexibilidad del sistema para adaptarse a las</p>

	<p>Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Gestión de Infraestructura RFP: Renovación servicio Telefonía</p>
<p>Fecha:</p>	<p>Enero 2024</p>

	<p>necesidades cambiantes de la universidad, como el aumento de usuarios, la incorporación de nuevas tecnologías o la expansión de las instalaciones.</p>
<p>Documentación Completa y Detallada de la Solución</p>	<p>Esta documentación debe abarcar todos los aspectos técnicos, operativos y de gestión del sistema propuesto.</p> <p>La documentación debe incluir manuales de usuario y técnicos, guías de instalación y configuración, así como procedimientos de mantenimiento y resolución de problemas.</p> <p>Considera la disponibilidad de documentación en línea, soporte interactivo y materiales de capacitación, lo cual es fundamental para la formación y el soporte continuo.</p>

REQUERIMIENTOS ECONÓMICOS	FORMA DE EVALUACIÓN
<p>Costo de la solución</p>	<p>Costo de la solución cumpliendo con todos los requisitos planteados</p>
<p>Valor agregado - Servicios adicionales</p>	<p>Impacto de los valores agregados ofrecidos</p>

REQUERIMIENTOS PROVEEDOR	FORMA DE EVALUACIÓN
<p>Cumplimiento de la documentación solicitada</p>	<p>Documentos exigidos en la propuesta</p>
<p>Experiencia en proyectos de este tipo</p>	<p>Experiencia en tiempo y magnitud de proyectos realizados y trayectoria en el mercado.</p>
<p>Equipo propuesto para el proyecto</p>	<p>Estructura que propone el proponente Cantidad de personas, experiencia y certificaciones de acuerdo a la implementación, despliegue, soporte pre y post proyecto</p>

	<p>Universidad de San Buenaventura Cali</p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Departamento de Tecnología</p> <p>Gestión de Infraestructura</p> <p>RFP: Renovación servicio Telefonía</p>
<p>Fecha:</p>	<p>Enero 2024</p>

<p>Metodología y procedimiento de prestación del servicio</p>	<p>Metodología utilizada para el proceso de soporte, gestión, escalamiento de casos, manejo de incidentes, procesos de calidad y articulación de los mismos, son claros, estructurados y apoyan la toma de decisiones y gestión de los procesos implícitos en el servicio</p>
<p>Respaldo financiero</p>	<p>Musculo financiero de la empresa licitante</p>