

**GERENCIA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA  
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**  
**Actualización del CISCO Unified Communications Call Manager  
(CUCM)**

**OBJETIVO**

Realizar la actualización de Licencias del CISCO Unified Communications Call Manager (CUCM), para poder brindarle a los colaboradores acceso a la tecnología y las herramientas de comunicación que le permitan tener movilidad en los servicios de colaboración, soportes y garantías a 4 años.

**ALCANCE**

ENSA requiere la contratación de un servicio para la actualización de licencias del CUCM. Los servicios contratados tendrán una vigencia de 48 meses; el cual debe incluir instalación, configuración, soporte y mantenimiento. La solución propuesta debe estar basada en un modelo de suscripción que permita a ENSA gestionar de manera flexible la cantidad de usuarios que administra.

El proponente deberá encargarse de la instalación y configuración de la versión más reciente de CUCM, además de la migración de las extensiones y teléfonos existentes hacia el nuevo sistema. El proponente deberá llevar a cabo integración del Cisco CUCM con la aplicación Teams para que los usuarios puedan realizar llamadas hacia otras extensiones o a la PSTN desde la aplicación usando el icono de llamadas.

Durante la ejecución del contrato se podrán añadir otras actividades asociadas a los procesos relacionados en las especificaciones técnicas.

**REQUISITOS**

- El proponente debe ser certificado como mínimo partner Gold de la Marca a proponer. **Presentar carta de fábrica.**
- El proponente debe ser invitado por ENSA.
- El proponente debe colocar cartas de referencia de implementaciones relacionadas.
- El proponente debe tener personería Jurídica legalmente en Panamá.
- El proponente debe presentar certificación de al menos 2 especialistas tecnología CISCO.
- El proponente debe poder prestar soporte en los equipos para la atención de incidentes ilimitados en horario 7x24, El soporte inicial puede ser remoto, de necesitar soporte físico de los equipos ir a oficinas ENSA (Santa María).
- El proponente aceptará los acuerdos de servicios establecidos por ENSA para garantizar un desempeño de alta calidad y penalizaciones para el incumplimiento de estos.
- El proponente debe presentar de una manera resumida las características generales de la solución ofrecida.

- El proponente debe ofrecer soporte de fábrica y gestión de la solución 24x7x 4 años de la solución completa.
- La instalación deberá realizarse en horario de lunes –viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y/o de acuerdo con el equipo técnico de ENSA.

### CONSIDERACIONES

#### ▪ Perfil Del Personal.

El PROPONENTE deberá asignar para la administración y ejecución de los servicios del contrato, el recurso humano idóneo en cada una de las funcionalidades requeridas; para lo cual el personal propuesto debe cumplir con las características de calidad e idoneidad mínimas propuestas en la **TABLA 1**.

### RESPONSABILIDADES GENERALES

- El PROPONENTE establecerá los mecanismos de Control y Seguimiento necesarios para lograr alcanzar los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados.
- El PROPONENTE se compromete a mantener la confidencialidad sobre toda la información de ENSA a la que acceda durante el desarrollo del Contrato, para lo cual firmará un acuerdo de confidencialidad.
- El PROPONENTE deberá realizar una presentación de manera resumida las características generales de la solución ofrecida, que cubra los requerimientos solicitados. Además de servicios que ofrezcan un valor agregado para la solución.
- El PROPONENTE debe definir el modelo y metodología para la ejecución y evaluación del servicio solicitado.
- El PROPONENTE debe haber implementado soluciones virtuales.

## DETALLES DEL SERVICIO

- **PUNTO ÚNICO DE CONTACTO.**

EL PROPONENTE deberá contar un punto único de contacto donde se recibirán, se registrarán y se gestionarán todos los incidentes y solicitudes de servicio reportados por ENSA.

Se deberá tener la posibilidad de acceder al punto único de contacto por alguno de los siguientes canales:

- Vía telefónica: mediante llamadas telefónicas a los números disponibles para tal fin.
- Vía correo electrónico: mediante la cuenta de correo destinada para el reporte de casos.

- **SERVICIOS ESPERADOS**

- **A-FLEX-3 Collaboration Flex Plan 3.0**
- 350 A-FLEX-NUPL-P NU On-Premises Calling Professional
- 1050 A-FLEX-P-ER Emergency Responder Smart License (1)
- 7000 A-FLEX-FILESTG-ENT File Storage Entitlement
- 450 A-FLEX-P-UCXN Unity Connection Smart License (1)
- 380 SVS-FLEX-SUPT-BAS Basic Support for Flex Plan
- 1 A-FLEX-SW-14-K9 On-Premises SW Bundle v14 (1)
- 350 A-FLEX-JABBER-ADD Flex Cisco Jabber (1)
- 350 A-FLEX-PROPACK-ENT Pro Pack for Cisco Control Hub Entitlement
- 350 A-FLEX-P-PRO Unified Communications Manager Smart License - Pro (1)
- 350 A-FLEX-MSG-NU-ENT Messaging Named User Entitlement (1)
- 100 A-FLEX-PL-VM On-Premises Unity Connection Add-on
- 30 A-FLEX-STD-CUBE CUBE Standard Trunk Session License
- 700 A-FLEX-SRST-E SRST Endpoints (1)
- Servicios de Actualización de la Central Telefónica
- Actualización de Firmware de equipos a 3 años:
  - Cerro Viento: ISR4321-V/K9 - SN: FLM2603106F
  - Santa Maria: ISR4321-V/K9 - SN: FLM2603106D
  - Arco Iris SN: ISR4321-V/K9 - FLM2603106E
- Transferencia de Conocimientos para una (1) persona por 40 horas.

▪ **Servicios de implementación incluidos**

- Licenciamiento completo de la plataforma.
- Soporte técnico 24/7 por 4 años.
- Mitigación de vulnerabilidades de la solución durante 4 años. El servicio debe incluir la operación y administración de dispositivos y aplicaciones, así como la gestión de cambios e incidentes. Delegar la gestión de las soluciones de parte de ENSA en manos del proveedor en cada una de las tecnologías, con el objetivo de garantizar tanto la disponibilidad del servicio y el funcionamiento óptimo, seguro y eficiente.
- El servicio debe incluir, pero no limitarse a:
  - Actualizaciones, backup y mantenimiento básico al día.
  - Ejecución de las acciones correctivas o recomendaciones pertinentes.
  - La realización de cambios en configuraciones de toda índole sobre lo existente.
  - Minimizar el impacto producido por un incidente de seguridad restableciendo el servicio lo antes posible.
  - Establecerse como un interlocutor único en la gestión de incidentes de cara a otros proveedores y el fabricante en nombre del cliente.

▪ **Adquisición, Configuración y Soporte de Fabrica.**

- El PROPONENTE deberá ofrecer a ENSA la mejor propuesta para el CUCM.
- EL PROPONENTE deberá tener en cuenta hacer un pase de conocimiento para la administración de La infraestructura.
- El PROPONENTE deberá establecer mecanismos de supervisión que le permitan monitorear el estado de salud de la infraestructura a adquirir en cualquier momento para detectar alguna posible degradación en los servicios prestados y/o que le permitan detectar de manera rápida cualquier punto de falla en los mismos.
- La solución completa por adquirir debe tener soporte ilimitado para Mantenimientos, Configuraciones, incidentes 24/7/365. El mismo puede ser remoto, de tener problemas físicos el mismo debe ser en el sitio Santa María Edificio ENSA.

▪ **Soporte**

- Deberán atender incidencias técnicas ocurridas:
  - Fallo de operación
  - Consultas telefónicas acerca de configuraciones y nuevas tecnologías
  - Problemas de operación del producto
  - recuperación de la solución

▪ **Infraestructura.**

Dentro de las funciones mínimas esperadas:

- EL PROPONENTE deberá tomar en cuenta la fase de Diseño e implementación de este proyecto.
- EL PROPONENTE deberá asegurar la entrega de este proyecto garantizando la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio que se presta a los usuarios internos o externos de ENSA.

- La configuración de esta nueva Infraestructura debe ser en su totalidad de forma presencial, en las oficinas de ENSA Santa María.
- El proponente debe tener en cuenta que esto no es un proyecto Llave en Mano, por lo que se debe instalar y configurar en su totalidad.
- Ensa proveerá la infraestructura para su instalación.

**FORMA O HITO DE PAGO**

- Los pagos que tenga que hacer **ENSA** al **Proponente**, se harán mediante un solo pago, al momento de la formalización del contrato.

**ESTABLECIMIENTO DE SLA:**

**EL PROPONENTE** deberá establecer y presentar dentro de su propuesta las metodologías y mediciones que permitan establecer las priorizaciones, impactos y urgencias de las atenciones a brindar.

Valores de referencia para los acuerdos de nivel de servicio, normalmente requeridos para cubrir las actividades y/o requerimientos de administración servidores son:

Prioridad	Tiempo de Atención/Recepción	Tiempo de Solución/Workaround
<b>Baja</b>	4 Horas	32 Horas
<b>Media</b>	4 Horas	16 Horas
<b>Alta</b>	1 Hora	4 Horas
<b>Crítica</b>	30 minutos	2 Horas

▪ **IDONEIDAD DEL PERSONAL**

Idoneidad mínima requerida del personal que prestará los para la creación del sistema de Respaldo a presentar.

Tabla 1.

Alcance	Formación básica	Experiencia laboral mínima requerida
Administrador de Soluciones Virtuales	Ingeniería o Licenciatura en Sistemas Informáticos o afines.	Experiencia mínima de 3 años en Cisco.

## ANEXOS

1. **Sitios de Ejecución y Horario de Atención.**

En la siguiente tabla se detallan los horarios de oficina.

**Tabla 2**

SITIO	HORARIO
Sede Central – Santa María	Lunes a Viernes 7:00 AM – 5:00 PM
	Sábados 8:00 AM – 12:00 PM