

AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

CONSULTA AL MERCADO

**Para el Servicio de Telecomunicación Básica
Local (101), Nacional (102) e Internacional
(103), a las instituciones del Estado Panameño.**

Febrero 2021

Desarrollado por: Dirección Nacional de Telecomunicaciones

Contenido

I-	INTRODUCCIÓN	3
II-	OBJETIVO Y ALCANCE	3
III-	CONDICIONES DE CONSULTAS AL MERCADO	4
a.	Consultas	4
b.	Fecha Límite	4
c.	Idioma	4
d.	Uso de la información solicitada y propiedad de Consulta al Mercado	5
IV-	ENTREGABLES	5

CONSULTA AL MERCADO

Para el Servicio de Telecomunicación Básica Local (101), Nacional (102) e Internacional (103), a las instituciones del Estado Panameño.

I- INTRODUCCIÓN

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), es la entidad encargada de promover en el Estado, el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicaciones; esto es logrado, a través de la ejecución de diferentes proyectos de tecnología tales como la Red Nacional Multiservicios, de ahora en adelante la RNMS, la cual fue instaurada mediante Decreto Ejecutivo No. 519 del 9 de agosto de 2012 para la prestación de los servicios integrados de comunicaciones a todas las instituciones del Estado, incluyendo los servicios de voz fija; permitiendo así reducir costos y establecer una plataforma sólida y robusta que brinde soporte a las comunicaciones que realiza el Estado entre sus diversas oficinas y con la ciudadanía.

Al respecto, atendiendo la evolución a lo largo de los años y el desarrollo tecnológico que caracteriza la operación de la RNMS, esta Autoridad tiene la responsabilidad de mantenerse en constante búsqueda e investigación de nuevos servicios, los cuales deben estar acorde a las exigencias y demandas actuales que hay en el mercado, con el fin de apoyar de manera oportuna y eficaz, la gestión tecnológica e innovadora de las instituciones y dependencias que conforman del Estado panameño.

Por lo anterior, esta Autoridad realiza esta Consulta al Mercado, la cual está dirigida principalmente, a proveedores con experiencia en la realización de proyectos que abarquen dentro de su alcance, la prestación de los servicios de Telecomunicaciones Básica Local (101), Nacional (102) e Internacional (103).

II- OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo:

Investigar en el mercado las características técnicas, funcionales, contractuales y comerciales de los proveedores que ofrecen soluciones en la prestación de los servicios de Telecomunicaciones Básica Local (101), Nacional (102) e Internacional (103), para las entidades del Estado a nivel nacional.

Alcance:

Esta Consulta al Mercado tiene como alcance conocer los detalles técnicos y económicos para la prestación de los servicios de voz de Telecomunicaciones Básica Local (101), Nacional (102) e Internacional (103) de las Entidades del Estado de Panamá y para ello, se solicita a quienes estén interesados, suministrar información relacionada con los siguientes tópicos:

- Capacidad operativa para prestar los servicios solicitados.

- Nuevas oportunidades para proveer servicios seguros a la Red Nacional Multiservicios y así brindar al Estado comunicaciones de primera-clase en servicios de voz (fija) y/o aplicaciones/herramientas colaborativas que faciliten la comunicación de las Entidades Publicas

III- CONDICIONES DE CONSULTAS AL MERCADO

La realización de esta Consulta al Mercado no compromete a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) a realizar el proceso de contratación con su organización, salvo que se justifique en debida forma el proceso excepcional de contratación por no existir otra manera de satisfacer las necesidades o requerimientos del Estado, así como tampoco otorgará beneficios adicionales a quienes presenten respuestas a esta investigación de mercado.

La información suministrada debe presentarse en un documento el cual debe hacer referencia a la sección de la Consulta al Mercado que corresponda.

Los proveedores interesados deben indicar los costos aproximados por separado en cada uno de los puntos donde se solicite en este documento; específicamente, en la sección “Entregables”.

En esta sección, se expondrán los mínimos solicitados para el servicio, pero siempre dejando la posibilidad a la empresa a mejorar la propuesta y/o añadir puntos que considere relevantes y que no están dentro del alcance de esta Consulta al Mercado.

Es importante indicar que los costos presentados deben ser en la moneda nacional de Panamá (Balboas).

a. Consultas

Con el fin de agilizar las comunicaciones entre las partes; y para cualquier consulta, aclaración o explicación requerida por los interesados, se podrá utilizar el siguiente correo electrónico (email): info.rnms@aig.gob.pa

Las consultas o solicitudes de aclaración, serán recibidas hasta cuatro (4) días calendario antes del cierre de recepción de respuestas a la Consulta al Mercado.

b. Fecha Límite

La AIG recibirá las respuestas a la presente Consulta al Mercado hasta el día 24 de febrero de 2021.

La presentación de las respuestas a la Consulta al Mercado, podrá ser de manera formal digital, en formato PDF, enviada a info.rnms@aig.gob.pa con copia a recepcion@innovacion.gob.pa.

c. Idioma

La presentación de las respuestas a la Consulta al Mercado, se debe realizar en idioma español, la información técnica podrá estar en español o en inglés.

d. Uso de la información solicitada y propiedad de Consulta al Mercado

La AIG podrá utilizar la información proporcionada y recolectada a través de esta Consulta al Mercado para entender la experiencia, capacidades, precios del mercado y el presupuesto necesario para evaluar los productos y servicios. Toda la documentación suministrada por parte de los proveedores se entenderá de uso exclusivo para la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

La AIG se reserva el derecho de retirar la solicitud ya sea entera o parcialmente. Los resultados obtenidos serán propiedad de la AIG y no serán retornados.

IV- ENTREGABLES

A continuación, se detalla Información solicitada por la AIG:

Datos Solicitados	Respuesta
Información Comercial	
Nombre de la empresa:	
Dirección de la empresa:	
Ciudad:	
País:	
Teléfonos:	
Nombre del representante legal:	
Nombre, teléfono y correo electrónico de la persona que la empresa designe como contacto para la presente Consulta al Mercado:	
Información acerca de la red de acceso /transporte Satelital e Inalámbrica para brindar el servicio de telefonía fija	
¿Qué condiciones o estándares deben cumplirse para la operación de VoIP en enlaces satelitales?	
¿Cuáles son las capacidades o anchos de bandas sugeridos para la operación arriba descrita?	
¿Qué niveles de SLA se manejan para la instalación e incidentes en este tipo de redes de acceso?	
Indicar costos para la solución ofertada en esta sección.	
Información acerca de la Arquitectura de la Solución.	
¿Dispone de una solución de sobrevivencia de los servicios de voz en premisas de las Entidades? De ser afirmativo, favor detallar como sería la prestación del servicio, incluyendo varias opciones equipamiento en premisa.	
Indicar costos de la solución ofertada en esta sección	

Datos Solicitados	Respuesta
Información acerca del Servicio de Telefonía IP y Comunicaciones Unificadas	
<p>¿Dispone de una solución de softphone que incluya los siguientes parámetros?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso de escritorio remoto. • Transcripción de audio a texto. • Grabación de reuniones. • Controles de presentación y presentador. • Agendar reuniones • Reacciones a Chat • Los usuarios llaman a números PSTN utilizando la infraestructura de la plataforma VoIP. • Los usuarios llaman a otros números de la plataforma VoIP usando la misma infraestructura de la plataforma VoIP 	
<p>¿La solución propuesta ofrece servicios de Integración del cliente de colaboración? ¿Puede indicar ejemplo de otras suites de terceros para uso de la Colaboración? (Solución Avanzada)</p>	
<p>Indicar los costos asociados para un softphone bajo un servicio estándar con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas • Mensajería y espacios de trabajo • Acceder como participante de reunión • Voz y video conferencia • Compartir archivos, aplicaciones y escritorio • Chat múltiple • Invitados web • Anotador, espacios de colaboración • Los usuarios llaman a números PSTN utilizando la infraestructura de la plataforma VoIP. • Los usuarios llaman a otros números de la plataforma VoIP usando la misma infraestructura de la plataforma VoIP 	
<p>Indicar costos de la solución ofertada en esta sección.</p>	
<p>Observaciones: Para esta solución se debe considerar brindar un servicio estándar y otro avanzado. Para el caso de servicio avanzado se cuenta con las soluciones mencionadas en esta sección.</p>	
Información acerca del Servicio de Centro de llamada	
<p>¿Disponen de la funcionalidad de centro de llamadas?</p>	
<p>¿Disponen de un servicio de monitoreo y evaluación, a nivel de agentes con indicadores de productividad, eficiencia y calidad? Detallar entregable</p>	

Datos Solicitados	Respuesta
¿Disponen de una solución monitoreo y evaluación, definido y divulgado a nivel de supervisores con indicadores de productividad, eficiencia y calidad? Detallar entregable	
¿Disponen del servicio de asistente automático para ser enrutados al conjunto de agentes más apropiado, con diferentes opciones de enrutamiento para el horario de horas de oficina y el horario fuera de hora? Detallar entregable	
¿Disponen del servicio de reportería para el centro de llamadas? Detallar entregable	
¿Disponen de alguna plataforma o dashboard para monitoreo? Detallar entregable	
Indicar costos de la solución ofertada en esta sección	
Información sobre centro de operaciones y mesa de ayuda	
¿Cómo manejan el servicio de soporte y mantenimiento?	
¿Cómo manejan el servicio oncall o el servicio de 24/7?	
¿Cómo realizan el análisis de disponibilidad del servicio? Detallar los indicadores	
¿Qué niveles de SLA manejan? Incidencias, reportes, solicitudes, fallas, entre otros. Detallar los SLA	