



**INSTITUTO INTERAMERICANO DE COOPERACIÓN  
PARA LA AGRICULTURA (IICA)**

**LICITACIÓN INSTITUCIONAL ABIERTA Y POR INVITACIÓN  
No. 02/2024**

**“Contrato de Servicio de configuración, soporte y alquiler de  
infraestructura de telefónica MS Teams”**

Abril 2024



**INSTITUTO INTERAMERICANO DE COOPERACION  
PARA LA AGRICULTURA (IICA)**

**LICITACION INSTITUCIONAL ABIERTA Y POR  
INVITACIÓN No. 02/2024**

**“Contrato de Servicio de configuración, soporte y alquiler de  
infraestructura de telefónica MS Teams”**

El Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), con sede en Costa Rica, recibirá ofertas técnicas, de servicios y económicas de forma digital (en formato PDF), en idioma español, hasta las 16:30 horas del día 10 del mes mayo del año 2024, de las empresas interesadas en participar de la Licitación institucional abierta y por invitación No. 02/2024 -“ Contrato de Servicio de configuración, soporte y alquiler de infraestructura de telefónica MS Teams”, cuyas condiciones generales y específicas se enumeran a continuación.

En caso de consultas, éstas serán atendidas únicamente por correo electrónico, por lo que deberán ser remitidas a la dirección [servicios@iica.int](mailto:servicios@iica.int) con copia a [tic@iica.int](mailto:tic@iica.int).

Las empresas interesadas podrán solicitar cualquier información de aclaración general a partir del día 08 de abril de 2024 y hasta el día 03 de mayo de 2024 hasta la medianoche (inclusive). Las respuestas a las consultas planteadas serán comunicadas por el IICA a todos los interesados en esta Licitación Institucional, a través de correo electrónico.

**OBJETIVO DE LA LICITACION INSTITUCIONAL**

Contratar el servicio de configuración, soporte y alquiler de infraestructura de telefónica MS Teams, que ofrezca al IICA servicios especializados y tarifas competitivas, con el fin permitir comunicaciones telefónicas que se adapten a la movilidad de los usuarios y emplear recursos existentes en la infraestructura tecnológica del IICA; empleando el licenciamiento A5 existente en Office365 en el uso de telefonía MS Teams y el servicio de SIP Trunk existente provisto por el ICE en el datacenter de la sede central de IICA Costa Rica mediante un modelo de conexión Direct Routing con la nube de MS Teams.

## I. CONDICIONES GENERALES

1. Las empresas interesadas, deberán remitir sus ofertas hasta la hora y fecha indicadas anteriormente, vía correo electrónico, con la siguiente leyenda:

*Licitación institucional abierta y por invitación N° 02/2024*  
“Contrato de Servicio de configuración, soporte y alquiler de infraestructura de telefónica  
MS Teams”

La oferta económica en dólares estadounidenses (USD) y la oferta técnica deberán ser presentadas en documentos PDF separados, en idioma español; y ser remitidas a la dirección [servicios@iica.int](mailto:servicios@iica.int).

De igual forma, el IICA confirmará la recepción de las ofertas en el momento de recepción de las mismas.

2. Los oferentes deberán acreditar y adjuntar en su propuesta:

- Certificación de personería jurídica y cédula jurídica,
- El número de clientes a los cuales actualmente brindan sus servicios y al menos tres referencias por escrito de clientes que utilicen un servicio similar a lo ofrecido al IICA,
- Descripción de modalidades de operación y servicios,
- Cartas que demuestren la relación comercial (*Partnership*) de cada una de las marcas que forman parte de la propuesta que ofertada, tanto de equipo físico, virtual, software y relación con Microsoft que permitan respaldar procesos de soporte y garantías con las marcas, debidamente firmadas por la representación de la marca y que se encuentren vigentes.
- Estados financieros de los últimos años (2021–2022),
- Certificación de encontrarse al día con los pagos de seguridad social y otros afines,
- Los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una Declaración Jurada protocolizada ante Notario Público con no menos de un mes de emitida, donde manifiesten que la empresa se encuentra libre de acciones judiciales en su contra; en caso contrario, indicar cuáles son esas acciones y explicar su naturaleza; y que los Gerentes, Directores y Representantes Legales y Apoderados Generalísimos se encuentran libres de antecedentes penales.
- Formulario Conozca su Cliente debidamente completado.

3. El IICA con base en su normativa y procedimientos establece que se cuenta con un plazo de 30 días para liquidar las facturas presentadas según los términos contractuales, por lo cual se requiere que los oferentes contemplen en su propuesta un plazo mínimo de 30 para

la liquidación de las facturas, las cuales están sujetas a la exención de impuestos. Las facturas deben ser emitidas por la representada, en dólares y el IICA las pagará en la misma moneda. El sistema de pago es mediante transferencia bancaria, previa presentación de las facturas.

4. El Instituto, se reserva el derecho de aceptar total o parcialmente las ofertas recibidas, o de rechazarlas todas si las mismas no se ajustan a los requerimientos descritos en el Cartel o Pliego de Licitación institucional. Para este fin, les agradeceremos se sirvan enviar en un anexo como parte integral de su propuesta, la información siguiente:

- Nombre de la empresa
- Domicilio social
- Nombre del contacto principal y detalles del contacto
- Tipo de empresa:
  - Corporación
  - Sociedad
  - Propiedad de una sola persona
  - Otro

5. Expresamente queda entendido y claro que la presentación y la suscripción de las ofertas por parte del oferente son pruebas fehacientes de que ha leído detenidamente los requerimientos, los cuales acepta en forma expresa, sin reserva alguna y en caso de resultar adjudicado, su oferta forma parte integral del Contrato respectivo.

6. El acto de apertura de las ofertas presentadas lo realizará la Comisión Corporativa de Compras, el día 13 del mes mayo del año 2024. La lectura se realizará en las instalaciones del IICA, en La Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación y Agricultura Digital y será conducido en un foro sin la presencia de los oferentes. La comunicación por parte del IICA del acto adjudicatario, será a más tardar el día 01 del mes julio del año 2024. El oferente adjudicado como a los demás participantes de la Licitación institucional se les comunicará el resultado del acto adjudicatario.

7. Posterior a la comunicación por parte del IICA del resultado de este proceso, el oferente participante tendrá un plazo máximo de 7 días hábiles para presentar cualquier consulta aclaratoria o queja, si considera que el proceso no cumplió con alguna de las disposiciones contenidas en el Pliego o Cartel de Licitación o bien por cualquier otra razón relacionada con el mismo proceso. La consulta o queja debidamente fundamentada y documentada, debe ser remitida formalmente por medio de un correo electrónico a la misma dirección que fue indicada en el Cartel de Licitación para la presentación de la oferta y agregando copia al correo electrónico: [ec.ce@iica.int](mailto:ec.ce@iica.int), perteneciente al Comité de Ética del IICA. La respuesta será enviada a la dirección electrónica indicada por el interesado en un plazo no mayor a 7 días hábiles.

8. El Instituto, consecuente con su Código de Ética y sus Políticas Institucionales, cuenta con un canal de denuncias, el cual puede ser accedido a través del sitio [www.iica.int](http://www.iica.int) o por medio del correo electrónico [ec.ce@iica.int](mailto:ec.ce@iica.int). Toda denuncia relacionada con alguna violación al marco normativo institucional o con prácticas prohibidas, deberá realizarse de forma escrita y a través del canal antes indicado. El Instituto se compromete a abordar la

denuncia o queja de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Política para la atención de denuncias y la protección de testigos y denunciantes, así como todo el compendio de políticas institucionales, las cuales están contenidas en el sitio [www.iica.int](http://www.iica.int); y oportunamente comunicará al denunciante el trámite de su denuncia y el resultado de la investigación.

9. La Comisión Corporativa de Compras, seguirá las pautas establecidas por la normativa y procedimientos propios del IICA, para asegurar la imparcialidad en el ciclo del análisis y en la decisión del proceso de la adquisición y contratación.

10. La adjudicación contempla un Contrato de 36 meses y también especificará una revisión rigurosa después de 45 días de puesta en ejecución del servicio. El contrato podrá ser prorrogable hasta por el mismo periodo del contrato original, siempre y cuando sea conveniente a los intereses del IICA, previa revisión y evaluación de los servicios recibidos, el mismo se realizará tres meses antes del vencimiento del contrato.

11. En caso de adjudicación, el IICA podrá revocar de forma anticipada el Contrato firmado, en caso de insatisfacción de los servicios recibidos por el IICA. Dicha revocatoria deberá ser informada por el IICA a la representada, con 60 días o meses de antelación.

## II. CONDICIONES ESPECÍFICAS

1. La oferta de servicios y la oferta económica, debe ajustarse a todos los requerimientos y características aquí descritos, pues cumplen con las necesidades del Instituto.

2. Deberá describir de forma amplia el servicio requerido: contrato de configuración, soporte y alquiler de infraestructura telefónica MS Teams, que permita emplear el licenciamiento A5 existente en Office365 para el uso de telefonía MS Teams y el servicio de SIP Trunk existente provisto por el ICE en el datacenter de la sede central de IICA Costa Rica mediante un modelo de conexión Direct Routing con la nube de MS Teams.

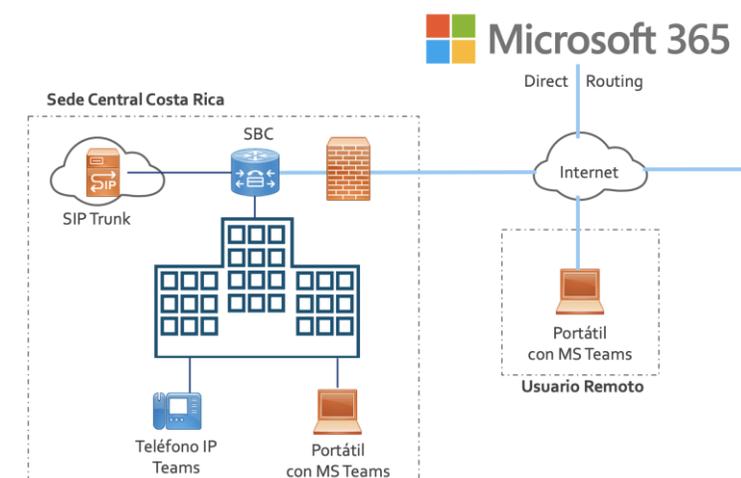


Ilustración 1. Diagrama conceptual de la solución

Todo el proceso de implementación debe quedar debidamente documentado y se debe presentar un informe final detallado en formato PDF.

A continuación, se detallan datos de la infraestructura existente y los requisitos técnicos que debe cumplir la propuesta a nivel de hardware, configuraciones, capacitaciones y servicio de soporte durante el contrato.

### **2.1. Infraestructura existente y proporcionada por el IICA**

- Conexiones redundantes eléctricas en el datacenter principal Sede Central Costa Rica.
- Espacio físico en rack para colocación de equipos, a validar dependiendo de la solución presentada.
- Equipo terminal consola transmisión de audio (entrada análoga).
- 2 equipos multifuncionales que requieren servicio de fax.
- Nube de Office365 con dominio y usuarios configurados.
- Adquisición, asignación y gestión de las licencias Microsoft requeridas para los usuarios.
  - o 200 licencias A5.
  - o 15 licencias Teams Shared Devices Sub Per Device, para teléfonos en áreas comunes.
- Adquisición de los Certificados Públicos digitales para SBC según los requisitos indicados por Microsoft.
- 2 IPs públicas para SBC (redundancia de enlace de Internet).
- Firewall perimetral (configuración la realiza el IICA).
- Infraestructura de virtualización en Hiper-V 2016, 2019 y 2022, depende de la disponibilidad de recursos en cada plataforma, modelo de procesador físico AMD EPYC 7282 16-Core.
- Administración del contrato con el operador de servicios SIP Trunk del ICE
  - o Modalidad: Voz IP Empresarial
  - o Llamadas simultaneas o canales: 20
  - o Números: 500
  - o Número principal: 22160223
  - o Cantidad de Extensiones para marcación directa (500): 22160000>0499

### **2.2. Requerimientos de Hardware/Software**

Todos los equipos (hardware) o software deben contar con respaldo del fabricante e indicar el tiempo de garantía de estos, todas las licencias para el hardware o software que se requiera debe estar incluida en la propuesta y deben estar vigentes por todo el plazo del contrato.

Se deben de presentar las hojas de datos los equipos físicos o virtuales o del software a emplear.

### **2.2.1. SBC (Session Border Controller)**

Se requiere que la oferta incluya el alquiler un SBC certificado como compatible con MS Teams Phone que permita conectar el SIP Trunk existente con la nube de Microsoft 365 en un modelo de conexión Direct Routing.

El SBC debe estar certificado por Microsoft para Teams Direct Routing.

Debe proporcionarse en la oferta la información detallada de marca y modelo del SBC a emplear y su respectiva documentación donde demuestre que el equipo es certificado como compatible por parte de Microsoft y que puede manejar la capacidad requerida de canales, extensiones y demás requerimientos expuestos en este documento.

No se requieren conectar ninguna línea telefónica análoga, ni conexión con otras centrales telefónicas, únicamente un servicio de SIP Trunk del ICE con las características mencionadas en el apartado anterior.

El servicio de SIP Trunk actualmente se encuentra en uso por en la central telefónica IP. Se habilitarán ventanas de mantenimiento para realizar pruebas con el SIP Trunk y la nueva infraestructura de telefonía de MS Teams Phone. Estas ventanas se llevarán a cabo en horarios que no afecten la operación del negocio, pudiendo ser fuera de horario de oficina y fines de semana.

El SBC puede ser físico o virtual y queda a criterio del oferente si ofrece un esquema de alta disponibilidad (HA) para cumplir con los tiempos de respuesta en caso de fallo.

Se puede emplear la infraestructura de virtualización existente del IICA en caso de ofrecer un SBC virtual, esto bajo previa revisión y disponibilidad de recursos por parte del encargado de infraestructura del IICA.

Se debe brindar las especificaciones de requerimientos de recursos de la máquina virtual.

La configuración de la máquina virtual y el proceso de puesta en marcha del SBC o cualquier equipo virtualizado debe ser realizada por el oferente y no debe de afectar el funcionamiento del resto de elementos que se encuentran en la plataforma de virtualización, el personal del IICA acompañará y dará acceso a la plataforma de virtualización únicamente.

De emplearse otra plataforma de virtualización el proveedor deberá proporcionar el servidor físico, software de virtualización, licenciamiento y demás componentes que esta plataforma requiera y el mantenimiento y soporte es completa responsabilidad del oferente. Debe mantenerse todo el software actualizado y debe dar respuesta y solución a vulnerabilidades de seguridad que esta plataforma este expuesta. El IICA solo brindará espacio físico, conexión de electricidad y red en el datacenter.

### **2.2.2. Teléfonos físicos nativos MS Teams Phone**

Todos los teléfonos deben de funcionar nativamente con la telefonía de MS Teams Phone, soportar conexión por PoE, tener Dual-port Gigabit Ethernet para permitir la conexión de red de una computadora por medio del teléfono IP, ambos puertos deber ser de 1 Gigabit, tener pantalla a color y keypad de botones mecánicos, además de tener manejo de calidad de voz y manejo de ruidos.

Se requieren 15 teléfonos físicos nativos MS Teams Phone que se emplearan para uso ejecutivo, deben tener integrado nativamente la funcionabilidad de conexión de WIFI dual-band 2.4G/5G Wi-Fi. Teléfono de referencia Yealink MP56.

<https://www.yealink.com/en/product-detail/microsoft-teams-phone-mp56>

Se requieren 25 teléfonos físicos nativos MS Teams Phone que se emplearan para uso estándar, deben permitir agregar la funcionabilidad de Wi-Fi vía dongle o similar. Teléfono de referencia Yealink MP54.

<https://www.yealink.com/en/product-detail/microsoft-teams-phone-mp54>

Debe proporcionarse en la oferta la información detallada de marca y modelo de las opciones de teléfonos físicos a emplear y su respectiva documentación donde demuestre que el equipo es certificado como compatible por parte de Microsoft y que puede manejar las capacidades requeridas y demás requerimientos expuestos en este documento.

### **2.2.3. Equipos adicionales**

El alquiler y configuración de cualquier otro dispositivo o software que se necesite para cumplir con los requerimientos de conectividad y compatibilidad especificados.

Se debe mantener la conectividad de una extensión que requiere un equipo terminal de consola de audio en la cabina de radio del IICA, que posee una entrada análoga, se debe indicar como se va a realizar esta conexión, en caso de emplear un dispositivo ATA o similar se deben proporcionar dos de estos equipos.

Se debe conectar dos extensiones fax que se encuentran en equipos multifuncionales (las extensiones están dentro del rango del SIP Trunk) y se debe poder recibir el fax mediante el correo electrónico que se especifique para cada extensión de fax.

## **2.3.Requerimientos de configuraciones**

### **2.3.1. Consideraciones generales**

- No se requiere el servicio de grabación de llamadas.
- No se requiere tarificador de llamadas.
- Se cuenta con una infraestructura existente de Office365 con dominio, usuarios configurados y licencias.

- Salida de llamadas con el número 9.
- 210 extensiones en su mayoría con marcación directa.
- 15 extensiones con Licencias Teams Shared Devices Sub Per Device, para teléfonos en áreas comunes.

### **2.3.2. Configuración de dispositivos**

El oferente deberá llevar a cabo toda la configuración referente a los equipos físicos y/o virtuales que formen parte de la propuesta de la solución tales como: SBC, SBA, ATAs o similares, equipos para comunicación para de faxes y consola de audio.

La configuración de las máquinas virtuales que se requieran debe ser realizada por el oferente y no debe de afectar el funcionamiento del resto de elementos que se encuentran en la plataforma de virtualización, el personal del IICA acompañará y dará acceso a la plataforma de virtualización únicamente.

De emplearse otra plataforma de virtualización el proveedor deberá realizar la configuración de todos sus componentes y el soporte y mantenimiento es completa responsabilidad del oferente. Debe mantenerse todo el software actualizado y debe dar respuesta y solución a vulnerabilidades de seguridad a las que esta plataforma este expuesta.

La configuración del SBC debe incluir todo lo requerido para conectar el SIP Trunk del ICE y la nube de MS Teams, de requerirse el proveedor debe trabajar en conjunto con el operador de servicios para la correcta configuración y funcionamiento del SIP Trunk.

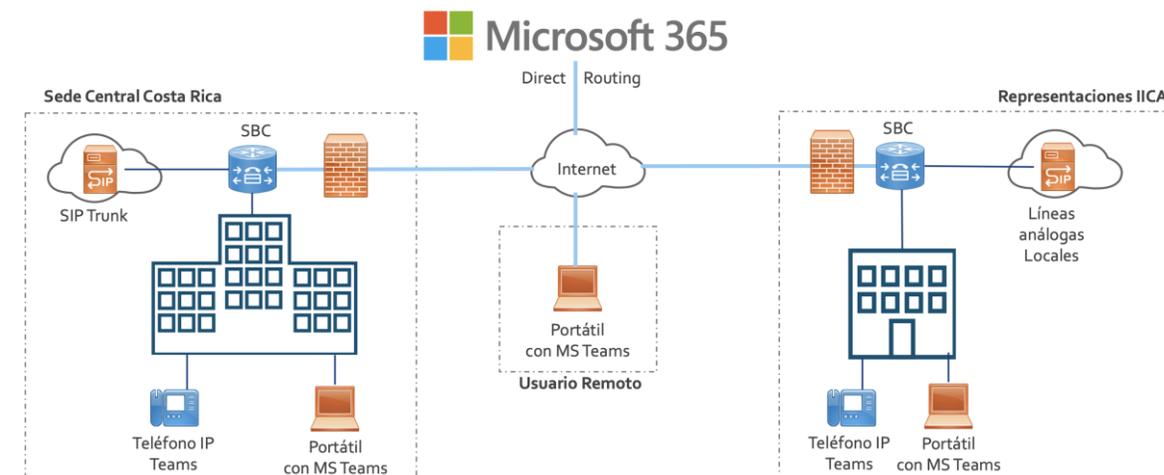
Realizar la configuración de los certificados de seguridad del SBC y configuraciones de seguridad dentro del SBC con las mejores prácticas para evitar vulnerabilidades.

Llevar a cabo la configuración inicial de una muestra representativa de teléfonos físicos de MS Teams y de los teléfonos de áreas comunes que emplean la licencia Teams Shared Devices.

### **2.3.3. Configuración de MS Teams (nube de Microsoft)**

El oferente deberá llevar a cabo todas las labores relacionadas con la configuración en la nube de MS Teams para cumplir con los requerimientos descritos en este documento.

Llevar a cabo la configuración de la nube de MS Teams que permita la gestión de múltiples sitios, este modelo se va a replicar a todos los países donde posee oficinas el IICA bajo el mismo dominio o portal de administración, se inicia con sede central IICA Costa Rica (ver ilustración 2).



*Ilustración 2. Modelo conceptual multisitio*

Configuración de la nube de MS Teams para conectar la troncal SIP en el modelo Direct Routing, el registro de la conexión del SBC se debe realizar con dos IPs públicas de Internet con su equivalente de configuración de DNS (configuración del DNS es realizada por el personal del IICA con los datos que especifique el proveedor).

Configuración requerida para integrar Azure AD para la autenticación de usuarios y los atributos de usuario necesarios para la identificación en Microsoft Teams.

Configuración de planes de llamadas (calling policies), dial plans, rutas de voz, políticas de llamadas out: sin llamadas externas, con llamadas internacionales, con llamadas locales, bloqueo de llamadas a países, llamadas de emergencia, entre otros.

Configuración del número principal, con desvío de llamadas por horario y por demanda.

Configurar la asignación de números de teléfono a los usuarios en Microsoft Teams, con su respectivo número de marcado directo por usuario, y número general para extensiones sin número directo (para salida de llamadas).

Configuración inicial de características operativas de usuarios: extensiones, buzón de voz (con cloud voicemail), pickup group, marcado rápido o directo a extensiones, desvío de llamadas, delegación de llamadas, reenvío de llamadas, entre otros.

Pruebas de funcionamiento previo a migración del servicio completo.

Pruebas de funcionamiento, corrección en el proceso de puesta en funcionamiento de la solución.

## **2.4.Requerimientos Capacitación**

- Capacitación para realizar las labores operativas tanto en los equipos (físicos o virtuales) y en la nube de MS Teams (traslado de conocimiento).
- Capacitación de nuevas funcionalidades o cambio de configuraciones durante el tiempo del contrato (traslado de conocimiento).
- Capacitación de usuario en uso de MS Teams para llamadas telefónicas y funcionalidades.

## **2.5. Requerimientos de soporte técnico y SLA**

### **2.5.1. Servicio de Soporte Técnico**

El oferente debe brindar soporte técnico y garantía durante el tiempo de duración del contrato.

Proporcionar gestión y monitoreo de todos los equipos físicos y/virtuales que forman parte de la propuesta presentada (SBC, SBA, entre otros).

El soporte debe contemplar la conectividad del SIP TRUNK – SBC – MS Teams (nube), y cualquier cambio que se requiera realizar por modificaciones realizadas por parte de Microsoft en el manejo de su servicio. Poder realizar escalación de incidentes con Microsoft relacionadas con telefonía Direct Routing.

A nivel de labores operativas de usuario (en la nube de MS Teams) el soporte debe ser para escalamiento de segundo nivel, dado que las labores operativas como la creación de nuevas extensiones y configuraciones básicas relacionadas con los usuarios se estará llevando a cabo por parte del personal del IICA. Se requiere poder escalar incidentes en caso de que se alguna configuración no esté funcionando correctamente o se requiera una nueva característica que no se configurara en el proceso de puesta en marcha y con su respectivo traslado de conocimiento.

El soporte debe contar con un programa de actualizaciones firmware constantes para los equipos físicos y/virtuales que forman parte de la propuesta presentada (SBC, SBA, entre otros).

De emplearse la plataforma de virtualización del IICA el soporte y mantenimiento de las máquinas virtuales de la solución es completa responsabilidad del oferente; el personal del IICA acompañará y dará acceso a la plataforma de virtualización únicamente.

De emplearse otra plataforma de virtualización que no sea la proporciona el IICA el soporte y mantenimiento es completa responsabilidad del oferente.

El IICA realiza revisiones periódicas de vulnerabilidades y podrá solicitar solventar las vulnerabilidades que se encuentren en los equipos físicos y/o virtuales que forman parte de la propuesta presentada, el oferente deberá de realizar las labores necesarias en la infraestructura que proporciona para solventar las vulnerabilidades indicadas, además deberá aplicar soluciones de vulnerabilidades de manera proactiva, buscando mantener la plataforma de telefonía segura.

El soporte debe contemplar un plan de respaldos locales y externos de las configuraciones de los equipos y de las máquinas virtuales (de emplearse esta modalidad), con el fin de permitir una respuesta adecuada a incidentes y restablecimiento del servicio en caso de fallo. El respaldo local debe estar disponible para revisión por parte del personal del IICA.

Se solicita presentar informes periódicos del rendimiento del servicio y de atención de incidentes con el fin de mantener documentación que respalde el servicio y mantener un ciclo mejora continua del servicio.

### **2.5.2. Tiempos de respuesta: Service Level Agreement (SLA)**

El oferente debe de contar con una plataforma de servicio de atención al cliente (Help Desk / Service Desk) que permita tener un único punto de contacto para canalizar las solicitudes de soporte en caso de incidentes y su respectivo seguimiento. Debe indicar el correo electrónico para solicitar el soporte y/o creación de usuarios del IICA en la plataforma de tickets que empleen.

Se debe proporcionar un contacto (número de teléfono) para la atención de emergencias.

Se debe proporcionar una tabla de escalamiento con contactos, horas de atención definidas con sus respectivos datos y correo.

Se debe proporcionar un documento con el proceso detallado a seguir para solicitar la atención de un caso, incidente y atención de emergencias.

Las actualizaciones y mejoras se implementarán de manera planificada, reduciendo al mínimo el impacto en la operatividad, debe programarse fuera de horario de oficina en caso de existir riesgo de afectación del servicio.

Las ventanas de mantenimiento deben ser programadas bajo previa coordinación con el personal del IICA y deberán comunicarse con anticipación, minimizando la interrupción del servicio, debe programarse fuera de horario de oficina en caso de existir riesgo de afectación del servicio.

Para el cierre de incidentes se debe detallar las labores realizadas para la resolución del incidente, esto con el fin de mantener documentación de la atención recibida y de referencia para la resolución de problemas.

El soporte puede realizarse de manera remota y/o presencial según se amerite el caso (ver tabla 1)

Tabla 1. Tipos de soporte

Soporte remoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el diagnóstico, registro, seguimiento, escalamiento, documentación y resolución de incidentes.</li> <li>- Escalamiento de incidentes o a fabricantes de los equipos o software.</li> <li>- Realizar respaldos o aplicar las configuraciones solicitadas por el IICA.</li> <li>- Cierre de incidentes, se debe detallar las acciones tomadas para la resolución del incidente.</li> </ul>
Soporte en Sitio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveer soporte en sitio para diagnóstico y resolución de incidentes que requieran intervención técnica.</li> <li>- Revisión de equipos o reemplazo de equipos o partes.</li> <li>- Labores de mantenimiento preventivo.</li> </ul>

Se requiere un servicio soporte 8x5xNBD, de lunes a viernes de 8am a 5pm para la atención de solicitudes de incidentes y configuraciones no críticas.

En casos críticos (pérdida de servicio), se deberá proporcionar atención de emergencia fuera del horario estándar.

La tabla 2 presenta el esquema de tiempos de respuesta solicitados.

Tabla 2. Tiempos de respuesta

<b>Tipo de caso</b>	<b>Tiempo de Respuesta Atención Remota</b>	<b>Tiempo de Respuesta Atención en sitio</b>	<b>Tiempo de resolución</b>
Crítico (emergencia)	30 minutos	2,5 horas	4 horas
Incidentes y configuraciones no críticas	8 horas horario laboral / día siguiente hábil	día siguiente hábil	16 horas horario laboral
Reemplazo de SBC / SBA	30 minutos	2,5 horas	4 horas

Reemplazo de hardware no crítico	8 horas horario laboral / día siguiente hábil	día siguiente hábil	Según tiempo de respuesta del fabricante con un máximo de dos meses naturales.
----------------------------------	---	---------------------	--

Se debe presentar un plan de recuperación en respuesta de incidentes y en caso fallo del servicio, con el fin de asegurar la continuidad del servicio con un plan preestablecido.

El oferente puede brindar un soporte mayor al requerido, no debe significar un costo adicional en la propuesta, sino un valor agregado.

Se debe detallar los términos de garantía y reemplazo por parte del fabricante, de todos los equipos especificados en la propuesta, en caso de fallo de estos. Además, indicar si el proveedor brinda una garantía o sistema de reemplazo de equipo para el proyecto.

Se debe mantener la documentación del proyecto actualizada, entregando un informe anual del estado de la infraestructura: con diagrama, configuraciones, cambios realizados y datos que se consideren pertinentes.

## 2.6. Propuesta adicional

Se solicita al oferente brindar una propuesta adicional del servicio de Survivable Branch Appliance (SBA) que permita mantener llamadas en la sede Central en Costa Rica en caso perder conectividad con la nube de MS Teams, permitiendo un registro local de los usuarios de la sede y continuar con el servicio de Voz (sin chat, sin meetings, y sin otros servicios asociados a MS Teams).

Este punto no es un requisito indispensable de la oferta y se solicita agregar como un costo aparte a la oferta principal que incluye los requisitos solicitados en los apartados anteriores.

Después de recibidas las ofertas se valorará si se agregar esta opción a la implementación final del proyecto, por lo cual el oferente debe estar en capacidad de ofrecer este servicio.

### 3. Productos esperados y plazos de entrega

Producto esperado	Plazo de entrega
Equipo SBC Físico o virtual configurado para conectar el SIP Trunk del ICE y la nube de Microsoft MS Teams. Funcionando.	
Configuración de la nube de Microsoft MS Teams. Funcionando.	

15 teléfonos Ejecutivos y su respectiva configuración. Funcionando. Funcionando.	
25 teléfonos Standard y su respectiva configuración. Funcionando.	
2 equipos para conexión de consola de audio análoga y su respectiva configuración. Funcionando.	
2 equipos o soluciones para conexiones de faxes. Funcionando.	
Capacitación traslado de conocimientos de configuración a GTIC-AD.	
Capacitación usuarios.	
Plan de recuperación en respuesta de incidentes y en caso fallo.	
Informe documentación del proyecto.	

4. La oferta debe presentar con amplio detalle descriptivo los servicios ofertados, la resolución de problemas, los costos, los plazos, cronograma de implementación y demás aspectos de interés que demuestren fehacientemente la ventaja competitiva de la representada. La información presentada en la oferta podrá ser verificada por el IICA, si así el IICA lo considera pertinente.

5. La oferta presentada debe considerar la información que se describe en este Cartel de Licitación institucional.

6. La oferta económica debe ser presentada en dólares estadounidenses (USD), debe detallar todos los costos de los elementos de la propuesta, en documento PDF, en idioma español; y ser remitidas a la dirección [servicios@iica.int](mailto:servicios@iica.int).

-----Última línea-----