

3 de diciembre de 2024.

**Licitación Publica 14/2024 - Contratación de servicio de soporte técnico y mantenimiento de hardware Avaya y contratación de servicio de soporte técnico y actualización de licencias Avaya.**

**Consultas y Aclaraciones**

El soporte sobre el licenciamiento de la plataforma Aura en su versión R8 es en modalidad Best Effort, dado que esta versión de la plataforma ya se encuentra en período de fin de ciclo de vida por parte de Avaya.

**Respuesta NS:** Nación Seguros comprende y acepta la prestación del servicio de soporte en la modalidad Best Effort.

El soporte sobre los Media Gateway G650 es en modalidad Best Effort, por encontrarse ya en fin de ciclo de vida.

**Respuesta NS:** Nación Seguros comprende y acepta la prestación del servicio de soporte en la modalidad Best Effort.

No se incluye el soporte sobre el producto de TTS/NLSR Nuance, dado que dicha solución se encuentra discontinuada

**Respuesta NS:** Nación Seguros comprende y acepta las condiciones mencionadas por el oferente.

¿La cotización debe incluir el derecho a actualización o la implementación de dicha actualización?

**Respuesta NS:** El servicio a brindar deberá incluir el derecho a actualización dentro de la versión 8 (UPDATE) si correspondiera realizarlo como parte de una tarea correctiva derivada de algún inconveniente de la versión actual, pero no se debe contemplar la actualización de la plataforma a una versión superior, sea 9 o 10 (UPGRADE).

¿Los servidores son propiedad de Nación Seguros?

**Respuesta NS:** Los host ESXi donde corren las máquinas virtuales que ejecutan servicios/aplicaciones de la plataforma de telefonía son propiedad de Nación Seguros y administrados por esta. Las máquinas virtuales que ejecutan las aplicaciones/servicios de la plataforma de telefonía son administradas por Nación Seguros.

¿Se podría actualizar el VMWare?

**Respuesta NS:** La plataforma Vmware no será actualizada durante el transcurso de la prestación requerida; solamente será actualizada cuando se planifique la actualización (UPGRADE) de la plataforma de telefonía, proceso que no forma parte del alcance del servicio requerido.

G650: en caso de querer actualizar Aura, será necesario cambiar los gws, ¿cómo se abordaría ese impacto?

**Respuesta NS:** La actualización (UPGRADE) de la plataforma de telefonía no forma parte del alcance del servicio requerido.

- Switches: fuera de soporte (best effort?)

**Respuesta NS:** Nación Seguros comprende y acepta la prestación del servicio de soporte en la modalidad Best Effort.

- Support Advantage NO incluye productos de reemplazo distintos a los actuales ni ningún elemento de hw

**Respuesta NS:** Nación Seguros comprende y acepta la prestación del servicio de soporte en la modalidad Best Effort. El reemplazo de hardware por marcas o modelos diferentes a los detallados no forma parte del alcance del servicio.

- Nuance: revisar tema de EoL y posibilidades de servicio de soporte

**Respuesta NS:** Nación Seguros comprende y acepta las condiciones mencionadas por el oferente.

Tabla de licenciamiento: pedir cuántas licencias Aura Core y cuántas Aura Power tienen actualmente

**Respuesta de NS:** De acuerdo a lo detallado, Nación Seguros cuenta con 50 licencias Aura Power Suite y 1870 Aura Core Suite.

- Arquitectura: ¿tienen HA? (no se ve reflejada la arquitectura en el licenciamiento indicado en el pliego)

**Respuesta de NS:** No contamos con licencias específicas de HA de ningún producto/servicio, sin embargo, sí contamos con distintos esquemas de redundancia implementados para CM, WFO, AES y SBC.

**Pregunta 1:**

La versión actual de la plataforma Avaya es versión 8. Esta se encuentra ya fuera de soporte de software por parte del fabricante Avaya. Se debe incluir en la propuesta los servicios y componentes necesarios para actualizar la plataforma a la versión más reciente, que corresponde a Aura 10.2?

**Respuesta NS:** La actualización (UPGRADE) de la plataforma de telefonía no forma parte del alcance del servicio requerido. El servicio de soporte solicitado deberá ser brindado en la modalidad Best Effort.

**Pregunta 2:**

En caso de actualizar a Aura 10.2, se requiere reemplazar los Gateway G650 por nuevos Gateway G450. Al respecto, solicitamos confirmar cuáles de las siguientes 11 placas de puertos E1 continúan en uso, para definir si es necesario reemplazarlas al migrar a nuevos G450: 6 placas TN464F, 3 placas TN2464, 2 placas TN2464CP.

**Respuesta NS:** La actualización (UPGRADE) de la plataforma de telefonía no forma parte del alcance del servicio requerido.

**Pregunta 3:**

Las versiones actuales de Aura soportan ya la versión más reciente de VMware, ESXi 8.0. Nación Seguros puede disponibilizar su plataforma de virtualización bajo esta versión?

**Respuesta NS:** La plataforma VMware no será actualizada durante el transcurso de la prestación requerida; solamente será actualizada cuando se planifique la actualización (UPGRADE) de la plataforma de telefonía, proceso que no forma parte del alcance del servicio requerido.

**Pregunta 4:**

Según el detalle de licenciamiento en sección 2.2.1, Nación Seguros tiene 100 licencias de Avaya Aura Web Gateway. Pueden confirmar que ese servidor está operativo e indicar para que se utiliza en la arquitectura actual?

**Respuesta NS:** El licenciamiento mencionado es correcto y el producto está deployado en la plataforma de telefonía actual, siendo utilizado para la transmisión de sonido, vídeo y datos a través de Internet.

**Pregunta 5:**

Según el detalle de licenciamiento en sección 2.2.1, Nación Seguros tiene licenciamiento para mensajería de voz (Avaya Messaging) para 1920 usuarios. En caso de actualizar el servidor de mensajería de voz a la última versión, se debe dimensionar la capacidad del servidor para este total de licencias o solo para un subconjunto de usuarios?

**Respuesta NS:** La actualización (UPGRADE) de la plataforma de telefonía no forma parte del alcance del servicio requerido.

**Pregunta 6:**

A partir del detalle de licenciamiento en sección 2.2.1, concluimos que Nación Seguros tiene 1870 licencias Aura Core Suite y 50 licencias Aura Power Suite. Solicitamos confirmar o corregir estas cantidades.

**Respuesta NS:** Nación Seguros confirma que el licenciamiento mencionado es correcto.

**Pregunta 7:**

En el detalle de licenciamiento en sección 2.2.1, no se visualiza licenciamiento de CMS para conectores externos, tales como Real Time para pacing de POM y para External Call History. Solicitamos confirmar que dichos conectores no son necesarios.

**Respuesta NS:** Nación Seguros cuenta con ambos conectores licenciados y son necesarios en la plataforma.

**Pregunta 8:**

Respecto de la Sección 2.1.2 Repuestos y unidades de reposición, hacemos notar que en el caso de los Gateway G650 y Switches 4550T-PWR y 5530-24TFD, estos se encuentran ya fuera de soporte por parte del fabricante, por lo que no se puede garantizar la disponibilidad de repuestos. Solicitamos confirmar que esto es conocido y aceptado por Nación Seguros.

**Respuesta NS:** Nación Seguros comprende y acepta la prestación del servicio de soporte en la modalidad Best Effort.

**Pregunta 9:**

Si bien en sección 2.2.1 se incluye información de licenciamiento, para poder evaluar en forma correcta el servicio de soporte y actualización, agradeceremos nos hagan llegar un diagrama de arquitectura que incluya los servidores y equipamiento en CDP Primario y CDP Secundario.

**Respuesta NS:** Nación Seguros informa que su plataforma de telefonía está compuesta en su totalidad por servidores virtuales, los cuales se encuentran en su totalidad en el sitio San Martín (CPD Primario para el servicio de telefonía); en el sitio Pacheco (CPD Secundario para el servicio de telefonía) solamente se encuentran deployadas instancias de CM, WFO y AES, instancias que únicamente son utilizadas en caso de inconveniente con las instancias del CPD Primario, y la aplicación SBC.