SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Conforme lo establecen los artículos 2.2.1.1.2.1.1 y 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, que desarrolla el numeral 12 del Artículo 25 de la Ley 80 de 1993 modificado por el Articulo 87 de la Ley 1474 de 2011, se elaboran los presentes **ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS** con el fin de adelantar el correspondiente proceso de selección, rigiéndose por las siguientes consideraciones

1. Modalidad de contratación:
   [PSA] Selección Abreviada Adquisición Bienes y Servicios Carat. Téc. Unif.

2. Rubro Presupuestal:
   Funcionamiento

3. Descripción de la Necesidad

La Superintendencia Financiera de Colombia con el fin de dar cumplimiento a las funciones de inspección, vigilancia y control de las actividades financieras, bursátiles y aseguradoras, así como de las administrativas inherentes a su naturaleza, cuenta con una infraestructura tecnológica robusta que permite la interacción y comunicación a nivel interno (Funcionarios y Colaboradores) y externo (ciudadanos, entidades financieras, gremios y diversos grupos de interés).

Así las cosas, en la actualidad la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con una solución tecnológica de planta telefónica compuesta de elementos de hardware y software en la arquitectura del fabricante Avaya Aura , la cual brinda a través de diferentes herramientas el servicio de las comunicación por voz a nivel tanto interno como externo, ofreciendo servicios y acceso a distintas funcionalidades desde la extensión telefónica la cual puede ser utilizada desde los equipos Telefónicos y como extensión de telefonía virtual en un ambiente de Software Softphone para equipo móvil y PC la cual fue adquirida desde el año 2014.

Por lo tanto, se hace necesario mantener actualizada y con soporte lo referente a la Planta Telefónica y los servicios de Telefonía de la entidad, toda vez que permite la comunicación externa e interna de la entidad; así las cosas, se requiere actualizar el uso de las licencias de software para la Planta Telefónica y los servicios de Telefonía de la entidad, extendiendo de igual forma la garantía de los productos de hardware, lo cual resulta fundamental para la operación del mismo, toda vez que permite contar con acceso a las últimas versiones del software en uso, (Avaya Aura) incluidas correcciones y parches, protegiendo de la obsolescencia tecnológica los productos de hardware, contando con el respaldo técnico ante posibles eventualidades que se presenten, obteniendo con esto acceso al soporte especializado para la solución de incidentes, ajustes y cambios necesarios para el adecuado funcionamiento de la Planta Telefónica, la Telefonía y sus servicios garantizando la disponibilidad de las comunicaciones , a través de la intervención de mano de obra especializada.

En consecuencia, se requiere iniciar los trámites pertinentes para suscribir un contrato y continuar contando con los servicios mencionados para la Planta Telefónica y los servicios de Telefonía de la entidad.

4. Objeto del contrato:
   Contratar la actualización de las licencias, extensión de garantía, soporte y asistencia técnica, de la Planta Telefónica y la Telefonía de la Superintendencia Financiera de Colombia.

5. Tipo de contrato:
   Compraventa (2)

6. Identificación del nivel del clasificador de bienes y servicios

Código principal UNSPSC:

81161700 - 81161700 Cód. 81161700 - Servicios de telecomunicaciones

Otros códigos UNSPSC:

Código	Nombre
43221500	43221500 Cód. 43221500 - Sistemas de gestión de llamadas o accesorios
43222800	43222800 Cód. 43222800 - Equipo de telefonía
43223100	43223100 Cód. 43223100 - Componentes y equipo de infraestructura de redes móviles y digitales
43191500	Dispositivos de comunicación personal
81112200	Mantenimiento y soporte de software
43222600	Equipo de servicio de red
43222900	Accesorios de equipo de telefonía

7. Presupuesto oficial del proceso

De conformidad con los análisis efectuados, el valor estimado del proceso corresponde la suma de TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS ($ 351.093.267,00), el cual incluyen todos los impuestos, costos y erogaciones necesarios para el cumplimiento del contrato.

8. Análisis y justificación del valor del contrato

Para establecer el valor oficial del presente proceso de selección, se solicitaron cotizaciones sociedades posibles oferentes como: M@ICROTEL LTDA, BERNARDO CONTRERAS Y CIA LTDA Y/O BERCONT, WALTER BRIDGE Y CIA S.A.,YEAPDATA S.A.S, COMWARE S.A. y CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS SAS, en su calidad de empresas del sector TIC potenciales proveedores de bienes y servicio relacionados, así mismo se realizó la solicitud de información a proveedores COTIZACIÓN: Actualización de las licencias planta telefónica y la telefonía - COT-PSA-042-2022 (id.CO1.BDOS.3178908))[1] a proveedores a través del Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOPII) del para Colombia, una vez concluido el plazo para la recepción de cotizaciones se obtuvieron cotizaciones de algunos de los interesados las cuales previa validación técnica de los requisitos y requerimientos técnicos, se tomarán como referencia para la elaboración del siguiente estudio de mercado, tomando como referente los valores unitarios para los elementos objeto de la presente contratación, como se muestra a continuación:

		BERCONT	WATER BRIDGE
Descripción	**Cantidad**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA**
Actualización de las licencias, extensión de garantía, soporte y asistencia técnica, de la Planta Telefónica y la Telefonía de la Superintendencia Financiera de Colombia.	GLOBAL	$ 360.000.000,00	$ 423.595.000,00

[1]Información SECOP II solicitud de información a los proveedores **https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.3181108&isFromPublicArea=True&isModal=False**

Dada las claras diferencias nominales entre las cotizaciones allegadas (que superiores a los 60 millones de pesos) y en aras de establecer un presupuesto objetivo y acorde con los históricos de la Entidad, se incluye en el comparativo el valor del contrato inmediatamente anterior esto es el SF.2-010-2021 cuyo objeto fue Contratar la actualización de las licencias, extensión de garantía, soporte y asistencia técnica, de la Planta Telefónica y la Telefonía de la Superintendencia Financiera de Colombia, con su valor a precios actuales,e st es incliuyendo el IPC de los últimos 12 meses, conforme a la información del Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE- , con lo cual tenemos

		BERCONT	WATER BRIDGE	VALOR CONTRATO SF.2-010-2021		PROMEDIO
Descripción	**Cantidad**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA[2] VALOR ACTUALIZADO**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA**
Actualización de las licencias, extensión de garantía, soporte y asistencia técnica, de la Planta Telefónica y la Telefonía de la Superintendencia Financiera de Colombia.	GLOBAL	**$ 360.000.000,00**	**$ 423.595.000,00**	$ 242.000.000,00	**$ 269.684.800,00**	**$ 351.093.267,00**
VARIACIÓN PORCENTUAL RESPECTO AL PROMEDIO		**2,54%**	**20,65%**	**-23,19%**		

Como se observa en el anterior análisis las cotizaciones presentadas por las sociedades mencionadas variaciones porcentuales que oscilan entre el 20,65% al -23,19% frente al promedio general, sin embargo, dadas las altas fluctuaciones observadas y en aras de un mejor aprovechamiento de los recursos presupuestales, se compara con el presupuesto del último proceso de selección SF.2-010-2021, a partir de las cuales tenemos:

		OFICIAL 2022	VALOR CONTRATO SF.2-010-2021
Descripción	**Cantidad**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA**	**VALOR TOTAL INCLUIDO IVA**
Actualización de las licencias, extensión de garantía, soporte y asistencia técnica, de la Planta Telefónica y la Telefonía de la Superintendencia Financiera de Colombia.	GLOBAL	$ 351.093.267	$ 242.000.000

[2] Se incluye IPC ANUAL del 11,44% de acuerdo con el boletín técnico del DANE, el cual indica "En el mes de septiembre de 2022, el IPC registró una variación de 11,44% en comparación con septiembre de 2021. En el último año, las divisiones Alimentos y bebidas no alcohólicas (26,62%), Restaurantes y hoteles (16,27%) y, por último, Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (16,20%) se ubicaron por encima del promedio nacional (11,44%). Entre tanto, las divisiones Bienes y servicios diversos (10,81%), Transporte (9,59%), Salud (8,24%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (6,92%), Bebidas alcohólicas y tabaco (6,91%), Educación (5,77%), Recreación y cultura (5,24%), Prendas de vestir y calzado (5,05%) y, por último, Información y comunicación (-6,65%) se ubicaron por debajo del promedio nacional". https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica

VARIACIÓN PORCENTUAL RESPECTO AL PROCESO SF.2-010-2021	**45,08%**

Así las cosas, una vez realizado el comparativo frente valor del contrato inmediatamente anterior, se observa un incremento aproximado del 45%,el cual puede ser atribuido entre otras a la volatilidad cambiaria registrada en los corrido de 2022, toda vez que los productos objeto de soporte corresponde a soluciones del fabricante AVAYA[3], así como las presiones inflacionarias y expectativas en la economía mundial, ello aunado a al tiempo de uso de los productos y su mayor riesgo de fallo que podría redundar en aumentos en los costos de garantía, soporte y asistencia, toda vez que la mayoría de los equipos fueron adquiridos en 2014 mediante el contrato SF.9-007-2014[4], adicional a esto es de mencionar que en el proceso anterior se obtuvieron descuentos superiores al 32% .

Por lo expuesto y de conformidad con los análisis efectuados, el valor estimado del proceso corresponde la suma de **TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS ($ 351.093.267,00),** el cual incluyen todos los impuestos, costos y erogaciones necesarios para el cumplimiento del contrato.

Descripción	Cantidad	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA
Actualización de las licencias, extensión de garantía, soporte y asistencia técnica, de la Planta Telefónica y la Telefonía de la Superintendencia Financiera de Colombia.	GLOBAL	$ 351.093.267,00

[3] Avaya Holdings Corp., a través de sus subsidiarias, ofrece productos, soluciones y servicios de comunicaciones digitales para empresas de todo el mundo. La empresa opera en dos segmentos, Productos y Soluciones y Servicios. El segmento de Productos y Soluciones ofrece comunicaciones unificadas y colaboración (UCC) y plataformas, aplicaciones y dispositivos de centros de contacto (CC). También proporciona soluciones Avaya OneCloud UCaaS que permiten a las organizaciones brindar a sus trabajadores una sola aplicación para llamadas, mensajería, reuniones y colaboración en equipo en todos los canales con el mismo uso que las aplicaciones de consumo existentes; y las soluciones Avaya OneCloud CCaaS, que permite a los clientes crear una cartera personalizada de aplicaciones que impulsan la participación y el valor del cliente, y ofrece soluciones de comunicaciones que incluyen voz, correo electrónico, chat, redes sociales, video, gestión del rendimiento e integración de terceros. Este segmento de soluciones Avaya OneCloud CPaaS combina la nube con sus plataformas de comunicaciones, lo que permite a los desarrolladores integrar las capacidades de comunicaciones UCC y CC directamente en aplicaciones y flujos de trabajo internos y orientados al cliente. El segmento de Servicios proporciona servicios de soporte global, nube empresarial y servicios gestionados, y servicios profesionales. La compañía también ofrece dispositivos comerciales, como teléfonos habilitados para IP, dispositivos multimedia y sistemas de conferencias. Vende directamente a través de su fuerza de ventas, así como indirectamente a través de su red de socios de canal, incluidos distribuidores, proveedores de servicios, distribuidores, revendedores de valor agregado, integradores de sistemas y socios comerciales. La empresa tiene una colaboración estratégica con RingCentral, Inc. para acelerar la transición de la empresa a la nube. Avaya Holdings Corp. tiene su sede en Durham, Carolina del Norte. https://es.finance.yahoo.com/quote/AVYA/profile/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAAAQPdIyzhyS9mR8DdQrnIE8VuT9kgLFAEeDRdkTyaHzzNKQZQJcsCS97WA_uLsiT8XODLUGy5UKvpBMgjNzD0K4Sn71cscdc7VNFIL-pjrv3CiIYrC43_xrfUlgNWbZ83TTUxz8S8VYRqoQ7NHHvY6_vBZbJrVvfPAle1BVbX3hL

[4] Suscrito con CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS SAS bajo el objeto *"la Adquisición, instalación, configuración e implementación de una solución completa de comunicaciones unificadas, incluyendo los servicios de telefonía y planta telefónica".*

9. Certificado de Disponibilidad Presupuestal
Número: 90722
Fecha: 20 de octubre de 2022
Valor: $ 351.093.267,00

10. Cubierto por Acuerdos Comerciales
SI

Acuerdos Comerciales

Nombre
El Salvador, Guatemala y Honduras (Triángulo del Norte)Alianza Pacifico (Chile, México, Perú)

11. Plazo de ejecución (texto libre):
El plazo de ejecución del presente contrato será contado desde la comunicación de inicio remitida por el supervisor del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, sin exceder del 28 de diciembre de 2022

12. Vigencia del contrato:
La vigencia del contrato será igual al plazo de ejecución y hasta el quince (15) de diciembre de dos mil veintitrés (2023).

13. Forma de pago:
La SUPERINTENDENCIA pagará al Contratista el valor total del contrato en un (1) solo pago, al recibo a satisfacción por parte del Supervisor del documento que certifique la actualización de las licencias, extensión de garantía, soporte y asistencia técnica hasta el quince (15) de diciembre de dos mil veintitrés (2023), requeridas para la Planta Telefónica y la Telefonía de la Entidad

14. Características técnicas del bien o servicio:
15. Ficha técnica:
24.1. Configuración de la Ficha técnica

1. DERECHOS A LAS ACTUALIZACIONES:

1.1. Renovar a nombre de la Superintendencia Financiera los derechos de uso y actualización para los productos de software que componen la Planta Telefónica y la Telefonía de la entidad descritas en el Anexo No. 2 **Componentes de la Solución**, entregando cada vez que sea liberada una versión y/o corrección en el mercado, hasta el quince (15) de diciembre de dos mil veintitrés (2023).

1.2. En caso de que el fabricante libere algún producto o servicio de software en su plataforma de licenciamiento y esté dentro de los derechos adquiridos de renovación de la Superintendencia, el contratista deberá suministrar las claves de activación de los productos al supervisor del contrato.

1.3. Permitir acceso en línea a la información técnica de los productos licenciados por la Superintendencia Financiera, incluyendo descarga de actualizaciones y/o parches vía Internet, acceso en línea a la base de conocimiento, generación de tiquetes al personal autorizado por la Superintendencia Financiera, durante el período en que estén vigentes los derechos de actualización y extensión de la garantía.

1.4. El contratista debe prestar asistencia técnica en sitio y/o remotamente cada vez que el fabricante libere y certifique en su sitio WEB, actualizaciones, update, parches, versiones de firmware, versiones de BIOS, para los componentes de software y hardware AVAYA, incluidos los instalados en WMWARE, de la Planta Telefónica y la Telefonía de la Superintendencia.

1.5. Durante la vigencia del contrato, cada vez que se libere una nueva versión del licenciamiento adquirido, por solicitud de la Superintendencia, el contratista deberá realizar una transferencia de conocimiento de hasta diez (10) horas presenciales y/o virtuales, por cada nueva liberación que se presente, para máximo seis (6) funcionarios, de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sin que esto implique costos adicionales para la entidad,

1.6. El CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a las normas sobre propiedad industrial y derechos de autor que ostenta el fabricante y/o titular de los Derechos, y mantener indemne a la Superintendencia ante cualquier reclamación respecto del incumplimiento de los derechos de autor.

1.7. El contratista deberá prestar la asistencia técnica cada vez que el fabricante del software de tarificación de llamadas, DALI, libere y ponga una nueva versión, el cual deberá realizar la respectiva instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la nueva versión. Así mismo, deberá realizar la transferencia de conocimiento de hasta diez (10) horas vía Web, al personal responsable de la administración, para máximo 3 funcionarios, de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., por cada nueva versión que se libere, sin costo adicional para la entidad.

1.8. El contratista, para cada visita presencial en las instalaciones de la entidad, deberá dar cumplimiento a la normatividad de bioseguridad de acuerdo a las normas expedidas por el Gobierno Nacional. Distrital y las directrices que para el efecto determine la Superintendencia Financiera de Colombia.

2. EXTENSIÓN DE LA GARANTÍA:

2.1. Ampliar la garantía para los productos de hardware de telefonía y planta telefónica descritas en el Anexo No. 2 **Componentes de la Solución**, hasta el quince (15) de diciembre de dos mil veintitrés (2023).

~~2.2.~~ Entregar las actualizaciones de las versiones del software objeto de la presente contratación, por el período de la vigencia de las licencias, sin costo adicional para la Entidad.

2.3. En caso de falla de hardware que deje inoperantes los equipos del Anexo 2. como Switches, Media Gateway (Planta Telefónica) y Telefonía (Terminales Telefónicas, Teléfonos Ejecutivos y Teléfonos de Salas de Juntas) una vez que el personal de Ingenieros y técnicos del contratista verifiquen e informen a los supervisores de la Superintendencia, estos equipos deberán ser reemplazados por el contratista en un término no mayor a ocho (8) horas hábiles por equipos de iguales o de superiores características, los cuales pasaran a ser propiedad de la Superintendencia, sin costo adicional para la entidad.

2.4. Las partes o repuestos utilizados deben ser originales, nuevos, y deben ser suministrados sin costo adicional para la Superintendencia Financiera y con una garantía de un (1) año.

Nota: El contratista puede consultar la garantía con que cuenta actualmente la SUPERINTENDENCIA en el siguiente link del fabricante https://support.avaya.com/

3. SOPORTE DE LA PLATAFORMA EN USO

En el evento en que se presenten errores o fallas tanto en la instalación de la(s) nueva(s) versiones, como en el uso de las licencias, como un primer filtro de ajuste a los mismos será mediante soporte remoto a la plataforma, para lo cual el contratista deberá cumplir con las siguientes actividades:

a) Prestar el soporte avalado por el fabricante de la solución hasta el quince (15) de diciembre de dos mil veintitrés (2023) para todos los componentes de la Planta Telefónica y Telefonía que tiene la Entidad (Hardware y software) descritos en el Anexo No. 2 **Componentes de la Solución**.

b) Prestar el servicio de soporte y los derechos de actualización hasta el quince (15) de diciembre de dos mil veintitrés (2023), para el respectivo software.

c) Brindar soporte en horario 7x24, por medio telefónico o vía Web, para todos los elementos de hardware y software que integran la Planta Telefónica y Telefonía, con un tiempo de respuesta no mayor a dos (2) horas, contadas a partir del reporte del incidente por parte de la Entidad.

d) El contratista deberá presentar el procedimiento para escalamiento de atención a fallas y soporte técnico en modalidad 7x24x365, realizará el escalamiento en caso de presentarse directamente con el fabricante y efectuará el seguimiento de los casos reportados hasta su cierre.

e) Prestar soporte cuando la Entidad lo requiera para la generación de reportes de las distintas áreas y dependencia de la Superintendencia.

f) Dar recomendaciones para el óptimo desempeño de la red de LAN de la Entidad, en cuanto a la calidad de servicio (QoS) y aseguramiento informático, necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios de voz IP.

g) Prestar acompañamiento técnico en las instalaciones de la Superintendencia cuando se requieran revisar equipo(s) Anexo No 2 o vía remota en los requerimientos internos o externos, para los temas de Planta Telefónica, Telefonía y aplicativo Softphone.

h) Brindar acompañamiento y soporte en los cambios que se puedan presentar a nivel del VCENTER- organización Superfinanciera - en WMware, que afecten las máquinas virtuales y servicios de Telefonía (Actualizaciones de versión de WMware de Servidores físicos ESX, Actualizaciones del Sistema Operativo de las máquinas virtuales, movimiento de máquinas y reinicio y apagado de las mismas).

i) El contratista deberá contar con al menos dos (2) medios de contacto los cuales pueden ser: telefónico, web, chat o email, dispuesto para recibir los requerimientos de servicio que los supervisores del contrato efectúen. Igualmente, deberá contar con una herramienta que permita el registro, seguimiento y cierre de los casos generados. Presentar al supervisor del contrato de forma mensual un informe con la cantidad de casos atendidos y pendientes clasificados por orden de prioridad, indicando tiempos de solución, casos más frecuentes y recomendaciones para mejorar el servicio que brinda la Planta Telefónica y la Telefonía a sus usuarios.

j) El contratista deberá mantener vigente la certificación de distribuidor autorizado y categoría durante la vigencia del contrato.

4. ASISTENCIA TÉCNICA

El contratista prestará asistencia técnica en sitio en las instalaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, cumpliendo con las siguientes actividades:

4.1. Presentar al (los) supervisor(es) del contrato un reporte de visita de asistencia, indicando las labores, revisiones y actividades realizadas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la prestación de la visita.

4.2. Brindar acompañamiento y asistencia técnica para:

a) Para generar el archivo Request necesario para solicitar certificado digital públicos tipo SSL de los servicios de conexión externa de los softphones
b) La instalación y configuración del certificado digital de seguridad de los servicios de conexión externa de los softphones una vez sea expedido por la entidad certificadora.
c) Verificar el funcionamiento del certificado digital públicos tipo SSL de los servicios de conexión externa de los softphone durante la vigencia del contrato.

4.3. Recomendar procedimientos operacionales que mitiguen los riesgos de falla de la Planta Telefónica de la Entidad.

4.4. El contratista brindará asistencia técnica en la implementación de todas las ampliaciones que se hagan sobre la infraestructura de la Planta Telefónica y la telefonía, incluyendo los ajustes o cambios que sean necesarios en todos los componentes de la solución listados en la Anexo No. 2. , Telefonía y Planta para el uso del software de telefonía softphone en los equipos de los funcionarios tanto a nivel de la red local como a través de internet en los dispositivos móviles, teléfonos de escritorio, Anexo No 2 **Componentes de la Solución.**

4.5. Los servicios de asistencia técnica junto con el personal de red y seguridad de la Superintendencia y el proveedor de servicios de Red de la entidad analizarán, diagnosticarán y verificarán si las VLAN´S que actualmente están en funcionamiento para la Planta y la telefonía soportan futuras

ampliaciones, modificación o ajustes de solución para la Superintendencia Financiera. Se tienen configuradas varias VLAN para la parte de Voz de acuerdo a las diferentes zonas del edificio sede de la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual, se dejará constancia de reunión y de las actividades a realizar por cada una de las partes y con un informe final cuando se hayan ejecutado.

4.6. Prestar asistencia técnica cuando se requiera:

a) Configurar nuevos anuncios para instalarlos en el PBX de la Entidad y en el Music-Sources y mesa de ayuda.

b) Programar troncales SIP y las actuales cuando sea requerido por la Entidad (TDM, SIP, RDSI, H.323).

c) Programar Operadora Automática.

d) Implementar el sistema de telefonía IP SIP: Extensiones IP, verificación de funcionamiento en cada usuario.

e) Manejar y comprimir la voz sobre redes IP.

f) Manejar y gestionar tonos y sincronismo del sistema.

g) Configurar anuncios de voz y operadora automática del sistema vía LAN en formato WAV (Actualmente se encuentran varios anuncios activos en el sistema, entre los cuales está el mensaje de operadora automática de la Superintendencia Financiera, mensaje de espera de llamada y mensaje de agentes.

h) Recuperar reportes de tráfico cuando se requiera para el Tarificador de llamada.

i) Activar la funcionalidad de dual stack (convivencia de IPV4/IPV6) en la actualización de la versión del producto o software objeto de la contratación.

j) Realizar la remediación de vulnerabilidades que sean reportadas sobre los switches de comunicación que conectan la Planta Telefónica ubicados en el Rack del Centro de Cómputo y descritos en el Anexo No. 2 **Componentes de la Solución**.

k) Configurar en los dispositivos que conforman la solución de telefonía el direccionamiento en IPV6.

5. ASISTENCIA TÉCNICA PREVENTIVA

El contratista deberá garantizar la correcta ejecución del servicio de asistencia técnica preventiva para los elementos del Anexo No. 2. **Componentes de la Solución** avalados por el fabricante, cubriendo lo siguiente:

5.1. Incluir dos (2) visitas a las instalaciones de la entidad durante la vigencia del contrato que aseguren el correcto funcionamiento de los productos de tal forma que la Superintendencia cuente con la asistencia de expertos para su realización de cambios sobre la plataforma de la planta telefónica y la telefonía de la entidad, en las fechas acordadas con los supervisores, enviando el minutograma de las actividades a realizar, que incluyen, entre otras las siguientes:

a) Limpiar interna y externamente con aspirado los equipos centrales descritos en el Anexo No. 2, que conforman la Planta Telefónica, exceptuando los terminales telefónicos.

b) Limpiar interna y externamente soplando los equipos físicos y actualizar el firmware de los switches de comunicación que conectan la Planta Telefónica ubicados en el Rack del Centro de Cómputo y descritos en el **Anexo No. 2 Componentes de la Solución**.

c) Realizar todas las labores preventivas y respaldo de las bases de datos de usuarios, software y aplicaciones de administración de planta la telefónica.

d) El sistema telefónico debe permanecer en funcionamiento durante las copias de seguridad, actualizaciones y mejoras.

e) Realizar la vigilancia y resolución de alarmas, fallas y los registros asociados al sistema de telefonía.

f) Verificar el estado de los enlaces y troncales.

g) Verificar la operación de tarjetas instaladas en los Media-Gateway.

5.2. Una vez realizada la asistencia técnica preventiva a la solución de Telefonía y Planta Telefónica el contratista debe ejecutar las siguientes actividades:

a) Generar reportes de alarmas y errores.
b) Verificar el estado de los enlaces y troncales.
c) Diagnosticar posibles fallas y realizar las acciones correctivas correspondientes.
d) Revisar el correcto funcionamiento de los módulos e interfaces.
e) Verificar la alimentación de energía y voltajes presentes en el equipo.
f) Verificar el estado físico general del equipo e instalaciones del mismo.
g) Verificar la operación general del equipo y puertos seriales.
h) Realizar pruebas de funcionamiento de todos y cada uno de los componentes y servicios: llamadas de voz, anuncios, llamadas con código a celular, funcionamiento de Avaya Aura Messaging por medio de terminales de escritorio y móviles, llamadas entrantes y salientes.

5.3. Prestar toda la asistencia necesaria para actualizar el segmento de voz actual para líneas directas a SIP, para lo cual el contratista deberá durante la vigencia del contrato prestar asistencia para instalar, configurar y migrar solución de protocolo.

6. ASISTENCIA TÉCNICA CORRECTIVA

La asistencia técnica correctiva[5] a la Planta Telefónica y Telefonía para los elementos del **Anexo No.2 Componentes de la Solución** el cual se podrá realizar en sitio y/o vía remota, de acuerdo con las características de la falla:

a. Prestar asistencia presencial y/o remota cuando se solicite para la instalación de los Softphones y de los casilleros de mensajería en los equipos de cómputo que se requieran.

b. En caso de llamar y solicitar asistencia técnica correctiva vía telefonía o remota, el tiempo máximo de solución será de dos (2) horas continuas, de acuerdo a lo solicitado en el numeral 3.c

c. Presentar al (los) supervisor(es) del contrato un informe del resultado de cada visita de asistencia correctiva indicando técnicamente la solución hecha o los cambios de partes y/o repuestos que se encuentren dañados en caso de que se presenten, incluidas las observaciones y recomendaciones para mantener en óptimas condiciones los equipos, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la visita.

d. El Contratista debe suministrar e instalar los repuestos y/o partes necesarios, estos deberán ser nuevos, originales y de primera calidad. Para el efecto, el Contratista deberá dar garantía de por lo menos un (1) año de los repuestos por defectos de fabricación más no de manipulación.

7. EQUIPO DE TRABAJO

7.1. El contratista deberá contar con un equipo de trabajo para la actualización de la plataforma, la prestación del soporte y la asistencia técnica, conformado como mínimo por tres (3) Ingenieros en Telecomunicaciones, y/o Electrónica o profesión afín que cuenten en forma individual o en conjunto con las siguientes certificaciones: sesión manager & System manager, Comunication Manager, Aura System Manager.

Se deberá acreditar ante el supervisor del contrato la formación académica y la experiencia equipo de trabajo requerido dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la comunicación de inicio que expida el Supervisor del contrato al Contratista. En caso de cambio de algún integrante del equipo de trabajo propuesto, el contratista deberá suministrar con anterioridad a la prestación del servicio al supervisor del contrato para su aprobación, los documentos del profesional propuesto, el cual debe cumplir con un perfil igual o superior al solicitado.

ANEXO No 1. Diagramas de la Solución

Diagrama 1. Disposición de la Plataforma de Virtualización y Red LAN:

[5] Asistencia técnica correctiva: Consiste en la solución de cualquier evento de falla o indisponibilidad del servicio en los equipos de hardware y aplicativos de software de la Solución

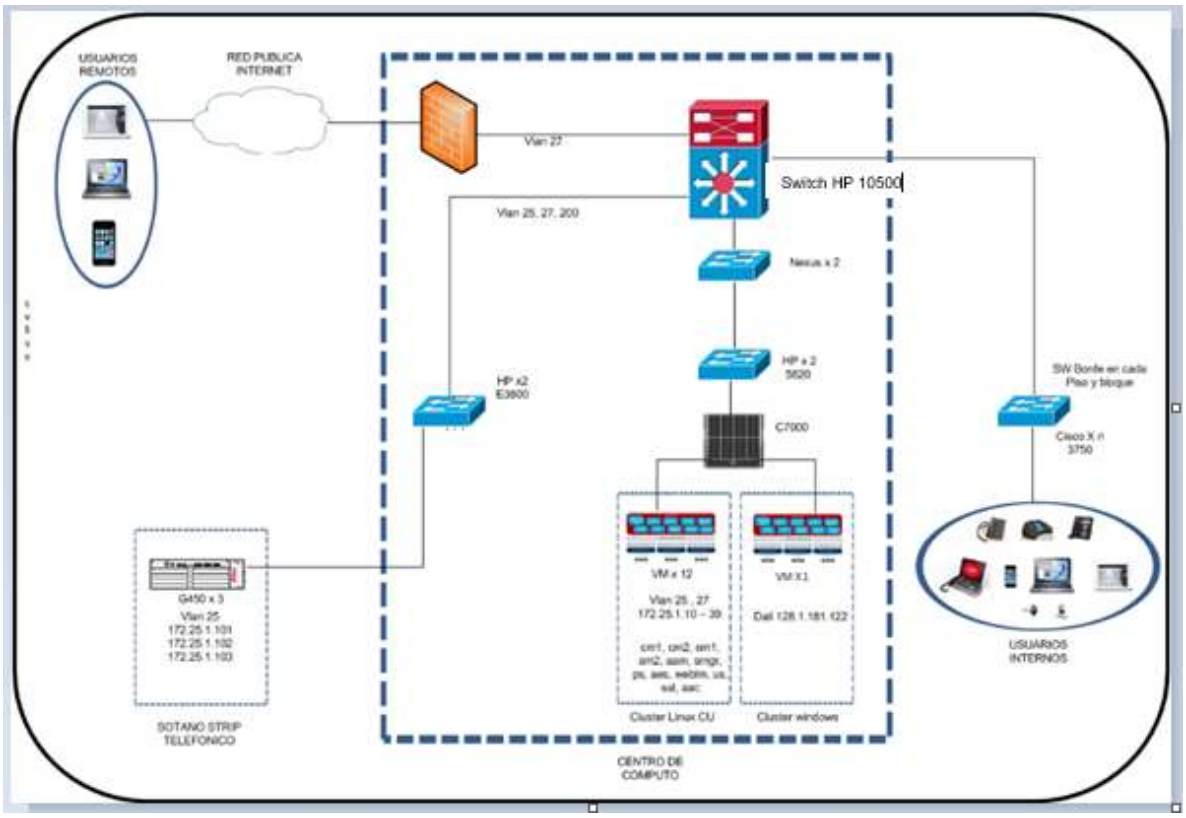


Diagrama 2. Aplicaciones Avaya Aura virtualizadas con VMware:

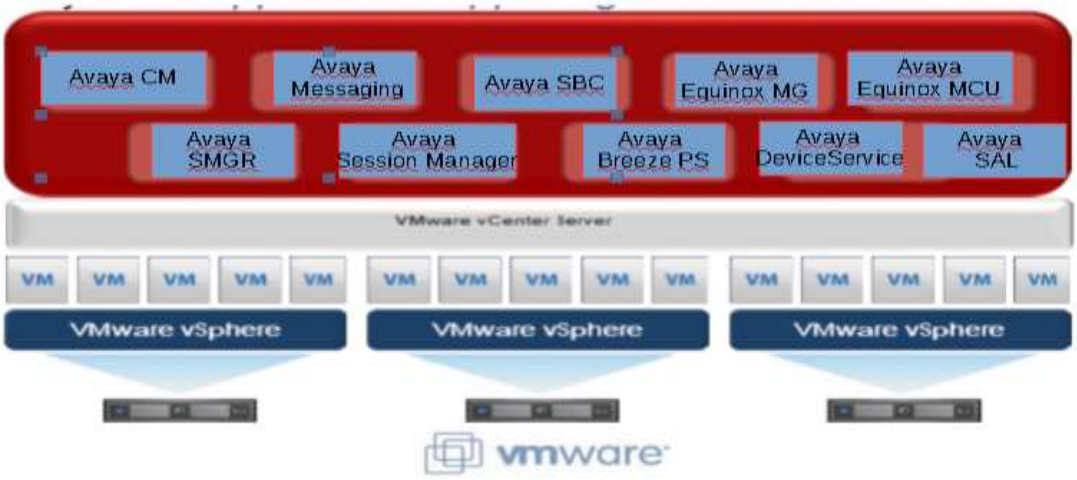
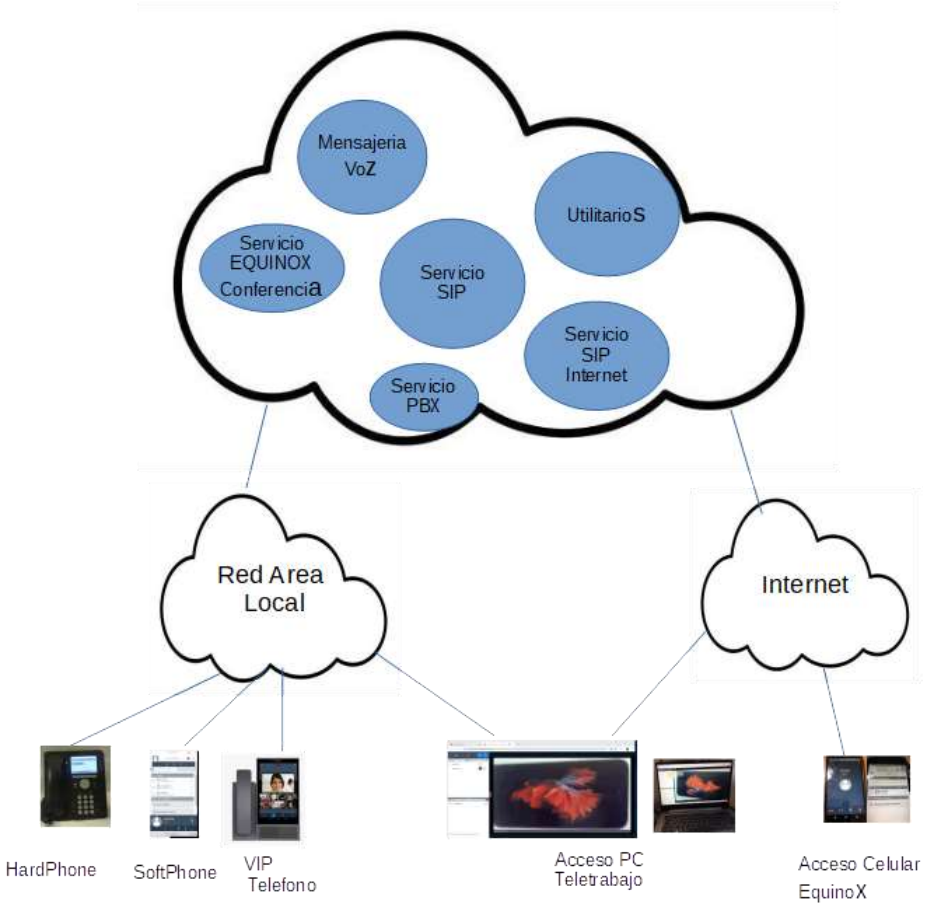


Diagrama 3. Servicios VMware Solución Avaya:

Servicios Vmware Solucion AVAYA



ANEXO No 2. Componentes de la Solución

Item	Switches, Media Gateways e Interfases (incluyen todas sus tarjetas y rack)	Cantidad
1	Switches SW_HP_E3800 (datasheet, quickspecs)	2
2	G450 MP160 MEDIA GATEWAY	3
3	G650 MEDIA GATEWAY	1
4	MM711 ANLG MEDIA MODULE	7
5	MM710 MEDIA MODULE	6
6	TNT 747 Module	4
7	TN2793 Module	2
8	TN2464 Module	2

Item	Terminales Telefónicos	Cantidad

1	Avaya 9608G IP Deskphone - VoIP Phone	950
2	Avaya E129 - VoIP Phone	30
3	Avaya E169 - Media Station. Incluye Mini Ipad	38
4	Avaya B189 - Conference VoIP Phone	30
5	Avaya Web Conference	350

DESCRIPCIÓN DE LICENCIAS

Ítem	Clasificación Software Avaya	Producto	Software Version	Cantidad
1	Avaya Aura Web Gateway	AAWG Audio Ports	ANY	80
		AAWG Video ports	ANY	80
		AAWG concurrent end point licenses.	ANY	80
		AAWG server licenses	3	1
2	Application Enablement Services	AES Virtualization	ANY	2
		AEC UNIFIED DESKTOP	8/7	650
3	Client Applications	Desktop Communication Enablement	6	1100
		Microsoft Lync	6	1100
4	Communicator for Microsoft Lync	Communicator for MS Lync	6	1155
5	Communication Manager	CM Video Capable IP Softphones	ANY	1300
		CM one-X Attendant and IP SoftConsole	ANY	3
		CM IP Endpoint Application Programming Interface	ANY	4
		CM Mobility Enabled Stations	ANY	805
		Media Encryption	ANY	2
		CM Stations - Foundation Suite	8/7	505
		CM Virtualization	ANY	3
		CM Virtualization	ANY	3

		CM Stations - Core Suite	8/7	450
		CM Stations - Power Suite	8/7	350
6	Communication Manager Messaging	CMM Mailboxes - Embedded Offer	7/6	550
		CMM VIRTUALIZATION	Any	1
7	System Manager	SMGR VIRTUALIZATION LICENSES	Any	2
		System Manager BASE	8/7	3
8	Messaging (Avaya Aura Msg / AAM)	MSG Mainstream Seat	7	600
		MSG Core7 Basic Seat	7/6	50
		MSG Basic Seat	7	500
		MESSAGING MEDIA ENCRYPTION	ANY	1
9	one-X Mobile / Avaya one-X Client Enablement Services	one-X Client Enablement Services Users	6	50
10	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	Session Border Controller Standard High Availability sessions	8/7	188
		Session Border Controller Advanced High Availability sessions	8/7	94
		SBCE Standard Enterprise Sessions	8/7	217
		SBCE Advance Enterprise Sessions	8/7	209
		SBCE Encryption	8/7	3
11	Session Manager	SM Virtualization Licenses	Any	2
		SM BSM Virtualization Licenses	ANY	2
		SM System License	8/7	4
12	IP Softphone for Communication Manager	CM IP Softphone	5	50
		CM IP Softphone	ANY	5
13	Utility Services	US INSTANCE	7	1
14	LICENCIA PARA AMPLIACIÓN Y	LICENCIA PARA AMPLIACIÓN Y		1

	SOPORTE TARIFICADOR DALI ESTANDAR	SOPORTE TARIFICADOR DALI ESTANDAR		

24.2. Identificación técnica:
Las condiciones ya se encuentran definidas en la ficha técnica

24.3. Unidad de medida:
Las condiciones ya se encuentran definidas en la ficha técnica

24.4. Calidad mínima:
Las condiciones ya se encuentran definidas en la ficha técnica

24.5. Patrones de desempeño mínimo:
N/A

24.6. Contenido de cada una de las partes o lotes:
N/A

24.7. Identificación técnica adicional requerida:
N/A

16. Justificación de la Modalidad de Selección

La contratación se adelantará por el proceso de Selección Abreviada para el suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización a través del procedimiento de subasta inversa en forma electrónica, de conformidad con lo establecido en el literal a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con lo dispuesto en los Artículos 2.2.1.2.1.2.2 y siguientes de la Subsección 2, de la Sección 1, del Capítulo 2 del Decreto 1082 de 2015, teniendo en cuenta que el bien o servicio a contratar cuenta con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia pueden ser agrupados como bienes y servicios homogéneos para su adquisición y es generalmente ofrecidos en el mercado en condiciones equivalentes.

17. Criterios técnicos de Selección:

18. Análisis del riesgo y forma de mitigarlo:

	PROFORMA INTERNA	A-PI-GCT-027
sfc Superintendencia Financiera de Colombia	RIESGOS PREVISIBLES INVOLUCRADOS EN LA CONTRATACIÓN	Versión 8

Contrato: Contratar la actualización de las licencias, extensión de garantía, soporte y asistencia técnica, de la Planta Telefónica y la Telefonía de la Superintendencia Financiera de Colombia.

MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES INVOLUCRADOS EN LA CONTRATACIÓN

										Impacto después del tratamiento								Monitoreo y revisión	
No.	Etapa	Descripción del Riesgo	Posible Consecuencia de la Ocurrencia	Tipo de Impacto	Probabilidad	Impacto	Valoración Total	Categoría	A Quien se Asigna	Tratamiento / Control	Probabilidad 2	Impacto 2	Valoración Total 2	Categoría 2	Afecta Ejecución	Responsable Tratamiento / Control	Fecha Inicio Tratamiento	Fecha Fin Tratamiento	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
D1	Ejecución	Fluctuaciones del valor de la moneda.	Variación de los costos de adquisición.	Monetaria	3	3	6	ALTO	Contratista	Transferir el Riesgo	1	2	3	BAJO	No	Contratista	Desde el inicio de la ejecución	Hasta finalizar el plazo de ejecución del contrato.	Consulta información de la TRM.	Durante la ejecución del contrato
D12	Ejecución	Imposición de nuevos tributos.	Variación de los costos de servicios y bienes a adquirir.	Monetaria	1	3	4	MEDIO	SFC	Aceptar el Riesgo	1	2	3	BAJO	No	SFC	Desde el inicio de la ejecución	Hasta finalizar el plazo de ejecución del contrato.	Revisión cambios normativos	Durante la ejecución del contrato
D7	Ejecución	Incumplimiento de compromisos adquiridos por el contratista con sus subcontratistas, suministradores de bienes y servicios.	Puede presentarse incumplimiento en la prestación del servicio.	Cualitativa	2	2	4	BAJO	Contratista	Reducir la probabilidad	2	1	3	BAJO	No	El contratista y el s	Desde el inicio de la ejecución	Hasta finalizar el plazo de ejecución del contrato.	Realizar seguimiento a las actividades del contrato.	Durante la ejecución del contrato
D25	Ejecución	Perdida de condiciones del contratista respecto del fabricante del bien o servicio.	Interrupción de los servicios/continuidad del negocio.	Cualitativa	2	2	4	BAJO	Contratista	Reducir la probabilidad	1	1	2	BAJO	No	Contratista	Desde el inicio de la ejecución	Hasta finalizar el plazo de ejecución del contrato.	Revisiòn cambios de las políticas de licenciamiento Web site del fabricante	Durante la ejecución del contrato

19. Mecanismos de Cobertura

El Contratista a su cargo deberá constituir a favor de la Superintendencia, una garantía a través de i) Contrato de seguro contenido en una póliza, ii) Patrimonio autónomo o iii) Garantía Bancaria, que ampare los riesgos que a continuación se enumeran:

a) Cumplimiento del contrato: Para cubrir a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; y (c) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria, la cual será equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la del mismo.

b) Calidad de los servicios: Para cubrir a la Entidad contratante de los perjuicios imputables al contratista que se deriven de la mala calidad del servicio prestado, la cual será equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la del mismo.

c) Calidad y correcto funcionamiento de los bienes: Para cubrir a la Entidad contratante de los perjuicios imputables al contratista i) derivados de la mala calidad o deficiencias técnicas de los bienes o equipos suministrados o ii) por el incumplimiento de los parámetros o normas técnicas establecidas para el respectivo bien o equipo, la cual será equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato cuya vigencia será igual a la del contrato y un (1) año más.

d) Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal vinculado: Para garantizar que el contratista cumpla con las obligaciones derivadas del empleo de terceras personas, en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo de ejecución de éste y tres (3) años más.

NOTA: El contratista se obliga a ajustar la garantía a la fecha de inicio del contrato y a ampliar, modificar y prorrogar la misma, en el evento en que lo solicite la SUPERINTENDENCIA, se aumente el valor del contrato o se prorrogue o suspenda su vigencia.

20. Supervisión

La Superintendencia ejercerá la supervisión del contrato a través de Alvaro Ancelmo Delgado Albarracin, quien ocupa el cargo de PROFESIONAL ESPECIALIZADO de la dependencia SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA y el (los) funcionario(s) que éste designe, según el caso, quien(es) será(n) responsable(s) de:

Velar porque el objeto del contrato cumpla con las condiciones, características y valores ofrecidos por el contratista en su propuesta;

Velar porque se cumplan las obligaciones surgidas del contrato;

Verificar que la calidad del objeto contractual sea óptima;

Expedir oportunamente las constancias de cumplimiento a satisfacción para efecto de los pagos;

Presentar en forma oportuna informes al Grupo de Contratos de la Entidad, según lo indicado en la Resolución “por la cual se establecen las funciones de los supervisores internos de contratos”, expedida por el Superintendente Financiero;

Dar cumplimiento a los deberes, facultades y responsabilidades de los supervisores previstos en la Ley 1474 de 2011.

Informar sobre el cumplimiento de las obligaciones posteriores, una vez vencidos los términos de las garantías o las condiciones de las disposiciones finales del contrato.

21. Obligaciones del Contratista:

1) Cumplir con el objeto del contrato en la forma y tiempo pactados, de conformidad con el pliego de condiciones, la propuesta presentada y los ofrecimientos efectuados por el contratista, los cuales forman parte integral del contrato.

2) Cumplir con todas las características y requerimientos establecidos en la ficha técnica del presente proceso de selección.

1. Cumplir con los descuentos valores otorgados en la subasta, la cual forma parte integrante del presente contrato y se mantendrá vigente durante el tiempo de ejecución del mismo

2. Cumplir con las obligaciones del sistema de salud, pensiones, riesgos laborales y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, cuando a ello haya lugar, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1150 del 2007.

3. Cumplir con los demás deberes consagrados en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993.

4. Suscribir oportunamente las Actas de Inicio del Contrato conjuntamente con el supervisor, y la de Liquidación, con el ordenador del gasto.

5. No divulgar o utilizar información confidencial a la que haya tenido acceso sin estar facultado para ello, buscando obtener provecho para sí o para un tercero. Obrar con lealtad y buena fe en la actividad que realice, evitando las dilaciones o entrabamientos que puedan presentarse.

6. No ceder ni subcontratar el presente contrato, sin la previa autorización escrita de la Superintendencia.

7. Cumplir dentro de los quince (15) días siguientes al inicio del contrato, con lo dispuesto en la ley 2013 de 2019, respecto de la publicación y divulgación de la declaración de bienes y rentas, del registro de conflictos de interés y declaración del impuesto sobre la renta y complementarios, de conformidad con lo descrito en el artículo 3 de la misma ley.

8. Informar al supervisor del contrato dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho, en el evento que suceda, que la sociedad o su representante legal, fue(ron) incluido(s) en una lista restrictiva o base de datos nacional y/o internacional, que recoja información, reportes y antecedentes de diferentes organismos, tratándose de personas naturales o jurídicas, que puedan presentar actividades sospechosas, investigaciones, procesos o condenas por los delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

9. Las demás obligaciones que sean necesarias para la adecuada ejecución del objeto contractual.