

PROPUESTA DE SOPORTE PARA PLATAFORMA AVAYA PARA:

18 de mayo de 2023

Presentada por:

JUAN MANUEL ROJAS

+57 3005874062

INFOTRANS COLOMBIA

juan.rojas@infotransgroup.com

Bogotá, 18 de mayo de 2023

Señores:
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
NATALIA SALVADOR RODRÍGUEZ
Asesor Proyectos TIC

Cordial saludo,

De acuerdo con su amable solicitud, me permito enviar la oferta de renovación de la subscrición de la plataforma Avaya y como opcional el soporte de nivel I y II ofrecido por Infotrans Colombia.

Infotrans Colombia además de ofrecerle a sus clientes un equipo de colaboradores integro, cuenta con toda la infraestructura tecnológica y de procesos para brindar a su compañía las soluciones de Integración necesarias para fortalecer y mejorar la experiencia de cliente en su negocio.

Cordialmente,

Juan Manuel Rojas
Key Account Manager
INFOTRANS COLOMBIA
https://infotransgroup.com/
Cell: +57 300 5874062
E-mail: juan.rojas@infotransgroup.com

Contenido

Nuestra Empresa 4
Presentación de la Propuesta 5
Nuestro Service Center 6
Funciones De Service Center Infotrans 8
Elementos Incluidos en la Propuesta 10
Oferta Económica 12
Renovación Soporte Avaya 12
Servicios de Soporte Infotrans 12
Condiciones Comerciales 13
Exclusiones y Consideraciones 14

Nuestra Empresa

¿Quiénes somos?

INFOTRANS COLOMBIA S.A.S., es un INTEGRADOR DE SOLUCIONES, proveedor de infraestructura, comunicaciones y tecnología con un completo portafolio de servicios. Nuestra casa matriz se encuentra en la isla de Curazao y tenemos sucursales en Aruba, Bonaire, Surinam, St. Maarten, Guyana y en Colombia. Infotrans ofrece equipos de fabricantes líderes y soluciones llave en mano soportada por empresas con tecnología reconocida a nivel mundial. Con nuestro Centro de Gestión y Operaciones (SERVICE CENTER) remotamente monitoreamos y gestionamos las redes de nuestros clientes en la región. Nos esforzamos para alcanzar 100% de satisfacción de clientes en todas nuestras líneas de negocio. Cada día hacemos lo posible para superar las expectativas de nuestros clientes.

Las siguientes son las compañías con las cuales sostenemos representación de productos para Colombia:

AVAYA · CISCO Meraki · FORTINET · Microsoft · VERINT · NCR · VEEAM · Google · infobip · Prowise · KnowBe4 Human error. Conquered.

PASSIONATE AND TRUSTED IT PARTNER

Presentación de la Propuesta

La presente propuesta incluye la renovación de los códigos de soporte asociados a la plataforma de comunicaciones Avaya de la Superintendencia de Industria y Comercio por 12 meses.

Como opcional, Infotrans ofrece el contrato de soporte nivel 1 y nivel 2 y la posibilidad de incluir una persona en sitio para administración y soporte de la plataforma.

A continuación se describe el modelo de servicio que ofrece Infotrans en caso de que este sea del interés de la SIC.

Nuestro Service Center



Contamos con un grupo de personas capacitadas y en constante actualización en lasplataformas e infraestructura sobre las cuales prestamos servicios.

Nos basamos en las mejores prácticas del mercado para estructurar nuestras soluciones como ITIL y procesos para la prestación de los servicios, de tal manera que la experiencia y elfeedback periódico con nuestros clientes nos permite mejorar cada día los procesos internos.

Para reportar un requerimiento o incidencia al área de soporte técnico, el cliente deberá informara INFOTRANS SERVICE CENTER, el número de contacto y correo electrónico de las personas autorizadas, de acuerdo con los pasos descritos en la sección “Procedimiento para solicitud de soporte técnico”, detallado más adelante.

Por lo anterior, INFOTRANS define los siguientes términos:

ACCESO REMOTO: Facilidad de los sistemas que permiten realizar actividades de servicio sin necesidad de desplazamiento a sitio. Esta conexión debe ser previamente autorizada por EL CLIENTE.

GARANTÍAS: Solicitud o proceso sobre el cual, EL CLIENTE, reporta algún inconveniente de funcionalidad física de sus equipos, y cuya garantía se encuentra establecida a través de un contrato de servicios. Dentro de las garantías, no se incluyen teléfonos, diademas, cables rotos, cables de red, baterías, papel para impresoras, tóner, elementos que son considerados consumibles.

INCIDENTE: Falla de un sistema el cual ya estaba previamente configurado y funcionando en la plataforma instalada, y que afecta el 50% de la operación del CLIENTE.

SOLICITUD: Requerimiento por parte del CLIENTE hacia Infotrans en el que se quiere hacer una modificación en el sistema o plataforma, que se encuentra dentro del alcance de administración.

Nuevas configuraciones son consideradas implementaciones y deben ser centralizadas con el ejecutivo de cuenta del CLIENTE.

SEVERIDAD ALTA: Degradación severa del sistema de producción o la prestación de servicios paralos que no hay ninguna solución activa. Esta incidencia afecta gravemente la calidad del servicioo el control o la eficacia operativa del producto o usuarios del servicio.

SEVERIDAD BAJA: Una pregunta o requerimiento, que no impacta el funcionamiento del producto o sistema y que no afecta materialmente el servicio a los clientes finales. Incluye consulta, los registros de las correcciones y las actividades administrativas

HORARIO LABORAL: De lunes a viernes entre las ocho (8:00) horas y las diecisiete (17:00) horas,sin incluir festivos locales.

SERVICE CENTER: Centro de Servicios responsable por la apertura de Tickets de Servicios, reportados por EL CLIENTE.

SOLICITUD DE SOPORTE O APERTURA DE CASO: Proceso mediante el cual el CLIENTE solicita unsoporte, al área de Service Center de INFOTRANS.

TIEMPO DE RESPUESTA O ATENCIÓN: Aquel que transcurra desde que la llamada es reportada al Service Center hasta, la respuesta por parte del Ingeniero del Service Center. El contacto puedeser vía telefónica o email.

TIEMPO DE RESTAURACIÓN: Aquel que transcurre a partir del momento en que la llamada sea respondida hasta el momento en que el sistema sea restaurado, lo cual puede darse por un plande contingencia o solución provisional.

Funciones De Service Center Infotrans



- Responder a las llamadas de solicitud de servicio técnico;
- Reportar los incidentes del CLIENTE al FABRICANTE en case requerir apoyo de nivel III;
- Generar y notificar el número de llamada (número de ticket) al CLIENTE
- Trabajar con el CLIENTE para precisar el problema, diagnosticar, determinar la causa y proveer la solución, mediante acceso remoto a los equipos que lo permiten. El acceso remoto debe ser previamente autorizado por el CLIENTE;
- Si, por cualquier motivo, el problema no puede ser resuelto por acceso remoto, coordinarcon el CLIENTE el despacho de un Ingeniero de campo para asistirlo en sus instalaciones,si el contrato así, lo describe.
- Si, el problema no pudiese ser solucionado con los recursos locales, dentro de los tiemposestablecidos en el Contrato, escalar el problema al grupo de nivel III y IV del fabricante, de acuerdo con los procedimientos internos definidos por éste;

- Mantener informado al CLIENTE sobre el desarrollo de la solicitud;
- Cerrar la llamada una vez el problema se encuentre resuelto.
- Horario para atención de incidentes y/o solicitudes para esta oferta es de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm con los siguientes SLAs:

Tipo	Definición	SLAs, Tiempos máximos de respuesta.
Solicitud realizada a la Mesa de Ayuda	El periodo que trascurre desde que una solicitud de atención de una falla es recibida por la Mesa de Ayuda de acuerdo con el Manual de procedimientos de atención.	15 minutos
Conexión Remota	Se entiende como el periodo de tiempo que trascurre hasta que un ingeniero de INFOTRANS accede de forma remota para realizar un diagnóstico y plan de acción.	4 horas
Soporte en Sitio	Una vez sea validada el incidente de forma remota, el ingeniero encargado definirá si se requiere soporte presencial en las instalaciones del cliente.	4 horas

Elementos Incluidos en la Propuesta

Functional Location : 50470345 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA, Carrera 13 # 27 - 00 Piso 5, BOGOTA, 25, CO,										
Maintenance Price Class Description	**Service Description**	**Service Code**	**Svc Qty**	**Product Description**	**Product Code**	**Prod Qty**	**Start Date**	**End Date**	**P. Unit COP**	**P. Total COP**
Support Advantage Elements										
SA APPL SERVER LARGE Onsite Support - 24x7x4 hours	SA ON-SITE 24X7 APPL LG SRV R2D 1YPP	256194	2	ASP 130 DELL R640 SRVR P5 BUNDLE	700514100	2	01-Jul-2023	30-Jun-2024	1.240.950	$ 29.782.800
SA CM GATEWAY MEDIUM Onsite Support - 24x7x4 hours	SA ON-SITE 24X7 CM MED GTWY 1YPP	230192	1	G450 MP80 W/POWER SUPPLY NON-GSA	700459456	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	413.698	$ 4.964.376
SA CM GATEWAY MEDIUM Onsite Support - 24x7x4 hours	SA ON-SITE 24X7 CM MED GTWY 1YPP	230192	1	G450 MP80 W/POWER SUPPLY NON-GSA	700459456	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	413.698	$ 4.964.376
SA CM GATEWAY SMALL Onsite Support - 24x7x4 hours	SA ON-SITE 24X7 CM SM GTWY 1YPP	230162	1	G430 MEDIA GATEWAY NON-GSA	700476393	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	347.498	$ 4.169.976
SA CM GATEWAY SMALL Onsite Support - 24x7x4 hours	SA ON-SITE 24X7 CM SM GTWY 1YPP	230162	1	G430 MEDIA GATEWAY NON-GSA	700476393	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	347.498	$ 4.169.976
SA CM SERVER SMALL Onsite Support - 24x7x4 hours	SA ON-SITE 24X7 CM SM SRV 1YPP	230042	1	S8300E SERVER	700508924	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	273.013	$ 3.276.156
S_AAMS SW R8 Preferred Support	SA PREF AAMS R8 SYSTEM 1YPP	344575	1	AAMS R8 SYSTEM LICENSE	398011	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	18.458	$ 221.496
S_AV APP VRTL PLTFRM SW R7 Preferred Support	SA PREF AAVP R7 SNGL CPU CMN 1YPP	293630	1	AVP R7+ SNGL CPU CMN LIC	381275	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	65.692	$ 788.304
	SA PREF AAVP R7 SNGL CPU EMBD 1YPP	293648	1	AVP R7+ SNGL CPU EMBD LIC	381276	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	21.946	$ 263.352
S_AV APP VRTL PLTFRM SW R7 Upgrade Advantage	UPG ADV AAVP R7 SNGL CPU CMN 1YPP	293636	1	AVP R7+ SNGL CPU CMN LIC	381275	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	0	$ 0
	UPG ADV AAVP R7 SNGL CPU EMBD 1YPP	293654	1	AVP R7+ SNGL CPU EMBD LIC	381276	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	0	$ 0
S_APPL ENBLMT SVCS SW SUPT R8 Preferred Support	SA PREF AES R8 BSC TSAPI 1YPP	343970	6	AES R8 BSC TSAPI LIC	397515	6	01-Jul-2023	30-Jun-2024	2.979	$ 214.488
	SA PREF AES R8 ADV TSAPI SML 1YPP	343977	1	AES R8 ADV TSAPI SML LIC	397524	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	257.390	$ 3.088.680
	SA PREF AES R8 DMCC FULL 1YPP	344033	6	AES R8 DMCC FULL LIC	397546	6	01-Jul-2023	30-Jun-2024	14.534	$ 1.046.448

Functional Location : 50470345 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA, Carrera 13 # 27 - 00 Piso 5, BOGOTA, 25, CO,										
Maintenance Price Class Description	**Service Description**	**Service Code**	**Svc Qty**	**Product Description**	**Product Code**	**Prod Qty**	**Start Date**	**End Date**	**P. Unit COP**	**P. Total COP**
	SA PREF AES R8 PLDS ENBL APPL 1YPP	344145	1	AES R8 PLDS ENABLE FOR APPL LIC	397583	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	0	$ 0
S_AURA SW SUPPORT R8 Preferred Support	SA PREF AURA R8 CORE 1YPP	344277	1245	AURA R8 CORE NEW LIC	396794	1245	01-Jul-2023	30-Jun-2024	22.164	$ 331.130.160
S_AURA SW SUPPORT R8 Remote Tracking Code - Preferred	SA PREF REMOTE SITE TRKG AURA R8	344345	1				01-Jul-2023	30-Jun-2024	0	$ 0
S_DIAGNOSTIC SRVR SW R2 Preferred Support	SA PREF ADS SAL GTWY OVA	284959	1	ADS SAL GTWY OVA	307098	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	0	$ 0
S_DIAGNOSTIC SRVR SW R2 Upgrade Advantage	UPG ADV ADS SAL GTWY OVA	284960	1	ADS SAL GTWY OVA	307098	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	0	$ 0
S_SESSION BORDER CNTRL ENT R8 SA Preferred +	SA PREF ASBCE R8 STD 1YPP	344377	137	ASBCE R8 STD SVCS LIC	397188	137	01-Jul-2023	30-Jun-2024	6.685	$ 10.990.140
	SA PREF ASBCE R8 ADV 1YPP	344407	137	ASBCE R8 ADV SVCS LIC	397195	137	01-Jul-2023	30-Jun-2024	4.651	$ 7.646.244
S_SESSION MGR R8 Preferred Support	SA PREF SM R8 SYSTEM 1YPP	344587	1	SM R8 SYSTEM LIC	397941	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	0	$ 0
	SA PREF SM R8 VE VAPP ENBL 1YPP	349296	1	SM R8 VE VAPP ENABLE	397903	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	0	$ 0
	SA PREF SM BSM R8 VE VAPP ENBL 1YPP	349302	1	SM BRANCH (BSM) R8 VE VAPP ENABLE	397931	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	0	$ 0
S_SYSTEM MANAGER SW R8 Preferred Support	SA PREF SYS MGR R8 LIC 1YPP	344625	1	SYSTEM MANAGER R8 LICENSE	397289	1	01-Jul-2023	30-Jun-2024	0	$ 0
S_ ACP VM STANDARD SW SUPT R4 SA Preferred +	SA PREF ASP VM R4 STD SW 1YPP	346229	4	ASP R4 VM STD SW	384940	4	01-Jul-2023	30-Jun-2024	177.528	$ 8.521.344
								TOTAL COP ANTES DE IVA		**$ 415.238.316**

Oferta Económica

Renovación Soporte Avaya

SOPORTE FABRICANTE PLATAFORMA AVAYA		
CANTIDAD	**DESCRIPCIÓN**	**Precio COP sin IVA**
1	Renovación soporte de Fabricante plataforma Avaya por 12 meses.	$ 415.238.316

Servicios de Soporte Infotrans

SOPORTE INFOTRANS (OPCIONAL)		
CANTIDAD	**DESCRIPCIÓN**	**Precio COP sin IVA**
1	Mantenimiento x 12 meses Servicio Infotrans 5X8. Valor anual	$ 48.000.000,00
1	Recurso en sitio en horario oficina 5x8. Valor mensual	$ 8.500.000,00

Condiciones Comerciales

- Validez de la oferta: 60 días
- Valores en pesos colombianos COP antes de IVA.
- Facturación:
    - Soporte Avaya: Contra confirmación de activación del soporte con Avaya.
    - Servicios Infotrans. Mes vencido.
- Forma de Pago: Treinta (30) días luego de emitida la factura.

Exclusiones y Consideraciones

Las siguientes son las exclusiones de acuerdo con los servicios que se van a implementar:

- INFOTRANS no realizará estudio de red NANO.
- INFOTRANS no configurará sistemas operativos de servidores o equipos hardware que no estén en la propuesta.
- INFOTRANS no instalará y/o integrará ningún tipo de hardware o software que no esté contemplado en la orden de compra.
- INFOTRANS no se hará responsable de diseño, configuración, instalación o administración de dispositivos de red como Switches, Routers, Firewalls u otros que no estén contemplados dentro de la propuesta inicial del proyecto.
- INFOTRANS no instalará puntos de red dentro de las instalaciones del cliente.
- INFOTRANS no instalará equipos en sedes diferentes a las que se especifican en este alcance de trabajo.
- INFOTRANS no realizará integraciones o desarrollos que no estén detallados de forma clara y precisa en el presente documento.
- INFOTRANS no proporciona ni realiza el suministro y mantenimiento de los enlaces de conectividad entre el lugar de ubicación del Contact Center con el Datacenter donde se ubicará la solución de Avaya.

INFOTRANS responderá por el alcance de los servicios, los elementos software y hardware incluidos en la presente propuesta, lo demás que no esté incluido pero que forma parte del ecosistema para el funcionamiento del Contact Center, es responsabilidad del cliente.

