1. OBJETO

DTC82 Contratar el soporte y mantenimiento de la planta telefónica AVAYA (IP OFFICE) con la que cuenta Transmilenio S.A.

1.1. Alcance del Objeto

Realizar la actualización de software y ajustes pertinentes para la correcta operación de la plataforma de telefonía AVAYA propiedad de TRANSMILENIO S.A., con el respectivo soporte técnico, mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo lógico y/o software, sin repuestos, sobre 241 teléfonos IP modelo Avaya actuales y 59 teléfonos análogos.

Renovación del esquema de licenciamiento por un año para el SOFTWARE DE TARIFICACION DALI LICENCIADO (300 USUARIOS).

1.2. Clasificación UNSPC

De acuerdo con la guía para la codificación de bienes y servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, para el presente proceso se tienen los siguientes los Códigos UNSPC:

SEGMENTO		FAMILIA		CLASE		PRODUCTO	
CÓDIGO	NOMBRE	CÓDIGO	NOMBRE	CÓDIGO	NOMBRE	CÓDIGO	NOMBRE
43	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4319	Dispositivos de comunicaciones y accesorios	431915	Dispositivos de comunicación personal	43191511	Teléfonos IP
		4322	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	432228	Equipo de telefonía	43222805	Equipo de central telefónica privada pbx
72	Servicios de Edificación, Construcción de Instalaciones y Mantenimiento	7210	Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	721033	Servicios de mantenimiento y reparación de infraestructura	72103302	Mantenimiento o soporte de equipo de telecomunicaciones
		7215	Servicios de mantenimiento y construcción de comercio especializado	721516	Servicios de sistemas especializados de comunicación	72151604	Servicio de instalación de teléfonos y equipos para teléfonos

2. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE (12) MESES** contados a partir de la suscripción del acta de inicio; la cual será suscrita por el contratista y el supervisor del contrato, previa aprobación de la garantía y cumplidos los requisitos de legalización.

3. DEFINICIONES

Acta Inicio: Documento suscrito por el supervisor o interventor y el contratista en el cual se deja constancia de que se ha cumplido los requisitos de ejecución del contrato y se estipula la fecha de inicio del plazo pactado.

Mantenimiento preventivo: Se cataloga como una revisión de los aparatos para su buen funcionamiento, y evita los fallos del equipo previniendo las incidencias antes de que ocurran.

Mantenimiento correctivo: Es aquel que corrige los defectos observados en los equipos, de la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos para corregirlos o repararlos.

Mantenimiento lógico: Tiene por objeto mejorar el rendimiento de la planta telefónica, mediante configuraciones y ajustes en el software.

Mantenimiento físico: Es aquel que contempla inspección, pruebas de funcionamiento y limpieza a todos los elementos de hardware de la planta telefónica.

Planta telefónica: son equipos de comunicaciones que permiten interconectar diferentes grupos de teléfonos, también conocidos como Extensiones, dentro de su oficina, casa o empresa.

Extensión telefónica: Es una línea interna que depende de una centralita virtual de teléfono. En otras palabras, las extensiones son los números con los que se identifican a cada línea de teléfono

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Plataforma o Sistema: Elementos tecnológicos de hardware y software utilizados para brindar servicios al usuario final.

Evento: Cambio de estado significativo para un elemento de la plataforma.

Incidente: Una interrupción no programada de un servicio que entrega la plataforma o una reducción en su calidad.

Problema: Causa desconocida de uno o más incidentes.

Requerimiento: Petición de un usuario solicitando información o una acción que no impacta la operación de la plataforma.

Solución Temporal: Reducción del impacto de un incidente o problema sobre la plataforma y para el que la solución definitiva aún no se encuentra disponible.

Mesa de Ayuda: Recibe "todos" los incidentes, problemas o requerimientos, por cualquiera de los medios de contacto definidos y los gestiona generando su registro, asignación, seguimiento, control, documentación y cierre. Facilita la comunicación entre el equipo de soporte y los usuarios. También nombrada comúnmente como Help Desk o Service Desk.

4. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES TÉCNICAS

4.1. ASPECTOS GENERALES

TRANSMILENIO S.A. cuenta con una planta telefónica Avaya G450. 121 teléfonos IP modelo1608-I, 120 teléfonos IP modelo J179 y 59 Análogos.

A continuación, se relacionan los elementos de hardware y software que deberán ser objeto de los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo, de la PLATAFORMA AVAYA DE TELEFONÍA de TRANSMILENIO S.A.

CANT	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN	TIPO DE MANTENIMIENTO
1	IP OFFICE R10+ RECEPTIONIST 1 LIC:CU	Licencia de software de recepcionista	Mantenimiento lógico
300	IP OFFICE R10+ ASIPP AVAYA IP ENDPOINT 1 LIC:CU	Licencia para teléfono AVAYA	Mantenimiento lógico
10	IP OFFICE R10+ ASIPP VOICEMAIL PRO 2 LIC:CU	Licencia para Menú o IVR de anuncios y correo de voz	Mantenimiento lógico
2	IP OFFICE R10 ASIPP SERVER EDITION PLDS LIC:DS	Licencia de servidor	Mantenimiento lógico
1	IP OFFICE R10+ IP500 E1 ADDITONAL 22CHANNELS LIC:CU	Licencia para PRIMARIO ISDN	Mantenimiento lógico
10	IP OFFICE R10 POWER USER 1 PLDS LIC:CU	Licencia de Comunicaciones unificadas, incluye softphone para Windows con Video llamada PC a PC.	Mantenimiento lógico
1	R230 XL SERVER IP OFFICE UNIFIED COMMUNICATIONS	Servidor IP OFFICE SERVER EDITION SMALL	Mantenimiento físico.
1	IP OFFICE IP500 TRUNK CARD PRIMARY RATE UNIVERSAL SINGLE	Tarjeta para PRIMARIO	Mantenimiento lógico y físico.
7	IP OFFICEB/5800 IP500 EXPANSION MODULE PHONE 30	Módulo de 30 puertos de extensión análoga	Mantenimiento lógico y físico.
1	IP OFFICE IP500 EXPANSION MODULE ANALOG TRUNK 16	Módulo de 16 puertos de troncales análogas	Mantenimiento lógico y físico.
1	IP OFFICE 500 VERSION 2 CONTROL UNIT	Gateway IP500	Mantenimiento lógico y físico.
1	IP OFFICE IP500 V2 SYSTEM SD CARD A-LAW	Tarjeta de backup de gateway IP500	Mantenimiento lógico.
2	IP OFFICE MEDIA CARD VOICE (VCM) CODING MODULE 64 V2	Tarjeta de 64 canales para Voz IP	Mantenimiento lógico y físico.
10	ASBCE R7 STANDARD SERVICES SESSION IPO 1-500 LIC:CU	Licencias de sesión para SBC	Mantenimiento lógico.
5	IP OFFICE R10+ SIP TRUNK 1 LIC:CU	Licencias de troncal SIP para recibir las líneas de la PSTN	Mantenimiento lógico
1	ASBCE CORE PORTWELL CAD FOR IPO	Servidor SBC	Mantenimiento lógico y físico.
5	IP OFFICE R10+ VOICEMAIL PRO 2 LIC:CU	Licencia que habilita la funcionalidad de grabación de llamadas en el sistema	Mantenimiento lógico
1	IP OFFICE R10+ MEDIA MANAGER LIC:DS	10 canales adicionales para la grabación de llamadas	Mantenimiento lógico.
1	DELL R220/R230 500GB 7200 HARD DISK DRIVE FRU	Disco duro para el almacenamiento de las grabaciones	Mantenimiento lógico y físico

CANT	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN	TIPO DE MANTENIMIENTO
50	IP OFFICE R10 OFFICE WORKER 1 PLDS LIC:CU	Licencia que habilita la opción de tener la extensión desde un navegador	Mantenimiento lógico
120	J169 IP PHONE GLOBAL NO POWER SUPPLY	Teléfono básico 10/100/1000 (Incluye adaptador y cable de poder)	Mantenimiento lógico y físico

4.2. EL CONTRATO COMPRENDE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES y PROCEDIMIENTOS:

- Actualización de software, renovación de licencias, configuración y ajustes pertinentes para la correcta operación de la plataforma AVAYA de telefonía propiedad de TRANSMILENIO S.A.
- Soporte técnico, remoto y en sitio **7x24**, de la plataforma AVAYA de telefonía propiedad de TRANSMILENIO S.A., incluyendo los elementos necesarios para conservar el servicio operativo de la planta telefónica y sus dispositivos conectados.
- Mantenimiento preventivo y correctivo lógico y/o de software, sin repuestos, de la plataforma AVAYA de telefonía propiedad de TRANSMILENIO S.A., incluyendo los 241 teléfonos IP modelo Avaya actuales y 59 análogos.
- Certificación y garantía de la de la última versión actualizada de la planta telefónica y su correcta operación por la vigencia del contrato.
- Capacitación y/o resolución de dudas de uso y operación de la plataforma de la planta telefónica, funciones y configuración requerida bajo funcionalidades trimestralmente, distribuidas en 20 horas las cuales se podrán utilizar durante la vigencia del contrato.

4.3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

Disponibilidad del servicio (ds). Se entiende como disponibilidad de los elementos que componen la planta telefónica de propiedad de TRASMILENIO S.A con las funcionalidades al 100% para las que está destinado.	Disponibilidad de los elementos que componen la planta telefónica de propiedad de TRASMILENIO S.A activos y funcionando (ds >= 90%) para, todas las categorías 85%<=ds<90% - 3% de descuento sobre el valor total del mantenimiento preventivo de los elementos que componen la planta telefónica de propiedad de TRASMILENIO S.A. en el respectivo período de facturación. 80%<=ds<85% - 5% de descuento sobre el valor total del mantenimiento preventivo de los elementos que componen la planta telefónica de propiedad de TRASMILENIO S.A en el respectivo período de facturación ds<80% - 7% de descuento sobre el valor total del mantenimiento preventivo de los elementos que componen la planta telefónica de propiedad de TRASMILENIO S.A. en el respectivo período de facturación.
Tiempos de respuesta a soporte técnico de fallas lógico y/o de software, sin repuestos. Se contempla el tiempo desde que se registra el caso y hasta que la falla haya sido solucionada	**Entre 1 y 3 horas hábiles de retraso:** 3% de descuento sobre el valor total del soporte tecnico de la planta telefónica de propiedad de TRASMILENIO S.A. en el respectivo período de Facturación.

	Entre 4 y 8 horas hábiles de retraso: 5% de descuento sobre el valor total del soporte tecnico de la planta telefónica de propiedad de TRASMILENIO S.A. en el respectivo período de Facturación. **Más de 9 horas hábiles de retraso:** 7% de descuento sobre el valor total del soporte tecnico de la planta telefónica de propiedad de TRASMILENIO S.A. en el respectivo período de Facturación.

EXCEPCIÓN A LOS ANS: Se exceptúa la aplicación de los ANS en los casos que la falla o interrupción del servicio sean atribuibles a la Entidad Compradora. Se exceptúa la aplicación de los ANS en los casos que la falla se atribuya a hardware o software de la Entidad Compradora o de un tercero.

4.4.1. FORMULACION PARA LAS INCIDENCIAS DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS, se tendrán contemplados de la siguiente manera:

Prioridad	DESCRIPCION
Alta	• Caída total, sin disponibilidad en más de una de sus funcionalidades o servicios críticos o la totalidad del sistema de la plataforma telefonía. • Caída parcial, sin disponibilidad en más de una de sus funcionalidades o servicios críticos, que impacten el correcto funcionamiento del sistema e impidan dar continuidad al proceso y al servicio (radicación de documentos, trámite de documentos, proceso PQRS, proceso accidentes, proceso bitácoras)
Media	• Caída parcial, cuando la falla técnica de alguno de sus funcionalidades o servicios afecta de forma parcial el correcto funcionamiento del sistema, en un punto crítico como áreas de atención (radicación de documentos, trámite de documentos, proceso PQRS, proceso accidentes, proceso bitácoras), ocasionando un impacto significativo a los usuarios. • Solicitud de información y/o asesorías que requieran para dar respuesta al proceso de PQRS.
Baja	• Falla operativa o técnica de algún componente de una funcionalidad o servicio, sin impedimento apreciable del correcto funcionamiento del sistema de la plataforma telefonía. En este nivel también clasifican las consultas que se realicen con respecto al sistema o algunas de sus funcionalidades, ajustes a documentación o asistencia en configuración.

1. El análisis de la información reportada permitirá validar el cumplimiento de los ANS estipulados contractualmente. El tiempo de solución **tsc** será la fecha/hora en la que se registre por la mesa de ayuda la efectiva resolución del caso o, si aplica, cualquiera de las circunstancias descritas en este pliego técnico que permita considerar dicha respuesta como resolución de dicho caso.

2. Cuando no se cumpla con la efectividad en la solución de casos de **soporte y mantenimiento**, el contratista compensará económicamente a TRANSMILENIO S.A., descontándosele de la facturación el porcentaje promedio que resulte de la medición del indicador ANS en cada uno de los niveles de prioridad definidos, según la fórmula y tabla más adelante señaladas (**Efectividad en la Solución de casos**).
3. Para aquellos incidentes que no puedan ser solucionados por el Contratista y que requieran ser escalados al fabricante para que actualice, modifique el código de alguna funcionalidad, se realice alguna parametrización de flujos y/o de acuerdo con el tipo de complejidad de la incidencia para cuando corresponde a complejo, el tiempo de solución se extenderá con base en el tiempo de respuesta del fabricante al contratista. Esto no aplica en caso de inadecuada instalación y configuración de los Productos por parte del Contratista.

	Descripción Tipo de Complejidad de la Incidencia
Básico Simple	Una incidencia que es catalogada con complejidad básico simple, corresponde a aquellas incidencias que son reportadas al fabricante y la cual después del diagnóstico inicial realizado por fabrica, se determina que no requiere intervención de otras áreas diferentes a las de soporte, para la solución y, en parametrizaciones, solo se requiere (1) un único ajuste o corresponde a una explicación/aclaración de inquietudes funcionales que deben realizarse al peticionario.
Básico Compuesto	Una incidencia que es catalogada con complejidad básico compuesto, corresponde a aquellas incidencias que son reportadas al fabricante y la cual después del diagnóstico inicial realizado por fabrica, se determina que se requiera el escalamiento (consulta o asesoría) a otra área especializada, diferente a la de soporte, para la solución. **Nota**: Para las incidencias de complejidad básica compuesta y con prioridad Alta y Media, se recomienda la ampliación de (2) horas a los tiempos de solución, debido al tiempo requerido (adicional) para el escalamiento y resolución de la incidencia.
Complejo	Una incidencia que es catalogada como compleja, corresponde a aquellas incidencias que son reportadas al fabricante y la cual después del diagnóstico inicial realizado por fabrica, se determina que se requiere el escalamiento a otra u otras áreas especializadas, para que intervenga en la solución del caso; también cuando la solución requiera más de un parámetro *(guarda, acción, configuración de metadato, modificación de valores iniciales, parametrización/configuración, jobs, dll's, archivo de recursos .resx, archivos. config de la aplicación, entre otros).* **Nota**: Para las incidencias categorizadas como complejas (parametrización especial), se recomienda la detención de los tiempos de solución, debido al tiempo requerido para el escalamiento, la intervención de más de (2) dos áreas para la resolución de la incidencia.

4. Durante los 15 primeros días de cada mes (esto aplica a partir del segundo mes de iniciado el contrato), se revisará entre las partes los incidentes registrados, tramitados y cerrados durante el mes anterior y se elaborará un acta de conciliación de ANS, dentro de la cual se

validará para los casos cerrados la efectividad de la solución de los casos durante ese periodo.

4.4.2. Clasificación de los tiempos

1. Tiempo máximo de respuesta: es el tiempo en que la mesa de ayuda se pone en contacto con el personal de TRANSMILENIO S.A., y se mide a partir de que el usuario hace el requerimiento a la mesa de ayuda y hasta que ésta le indica al usuario que fue recibido el caso con su correspondiente número de seguimiento y se procede a trabajar en la solución de este.
2. Tiempo máximo de diagnóstico y complejidad: es el tiempo que se emplea para diagnosticar la complejidad de la incidencia.
3. Tiempo máximo de solución: en este tiempo se restablecen las condiciones óptimas del servicio, y se mide a partir del momento en que se genera el ticket en horas hábiles.

Prioridad	Tiempo máximo de respuesta (minutos)	Tiempo máximo de diagnóstico y complejidad (horas hábiles)	Tiempo máximo (tmax) de solución (horas hábiles)
Alta	20	3	6
Media	60	12	24
Baja	240	30	60

4. Indicador Efectividad en la Solución de Casos: Será calculado mensualmente, es de aclarar que la efectividad del servicio de soporte se empieza a contar a partir del momento en que se reporta un incidente a la mesa de ayuda hasta que sea efectivamente resuelto.

Con el fin de validar de una manera efectiva el servicio prestado ante los casos reportados que se generan mensualmente sobre el sistema de la plataforma telefonía, se establecen para los ANS los rangos de efectividad en la solución de casos que generarían factores de compensación o descuentos en la facturación, así:

Efectividad en la Solución de casos	
Indicador	Tiempo de solución<= **tmax**
Cálculo del Indicador	Sí , $\sum_{i=1}^{n} (t_{sc} - (t_{max} * n)) > 0$ $I_{\%} = \frac{\sum_{i=1}^{n} t_{sc} - (t_{max} * n)}{(t_{max} * n)} \times 100\%$ **n** = Número total de casos **tsc** = Tiempo de solución de cada caso **tmax** =Tiempo máximo de solución del caso **I%**= Porcentaje de Incumplimiento
Descuento o compensación sobre la factura mensual, por no conformidad*	2% <= I% < 25%: **5%** de descuento en el servicio 25% <= I% < 50%: **10%** de descuento en el servicio 50% <= I% < 75%: **15%** de descuento en el servicio I% >= 75%: **20%** de descuento en el servicio

El descuento o compensación sobre la factura mensual, por no conformidad, aplicará únicamente al ítem facturado por concepto de soporte y mantenimiento.	

*Porcentaje de descuento por incumplimiento en la efectividad en la solución de casos.

5. Interrupción y ampliados de ANS: Los ANS serán interrumpidos y/o ampliados en las siguientes situaciones:

- Cuando los incidentes reportados por parte de TRANSMILENIO S.A. mediante: atención telefónica, atención de comunicaciones electrónicas (e-mail, aplicación móvil de chat), requieren mayor especificación y/o evidencia que impidan la solución definitiva de la incidencia, por parte del contratista se debe registrar la novedad en el software que soporta el funcionamiento de la mesa de ayuda y de esta manera se interrumpirán los ANS hasta que por parte de TRANSMILENIO S.A. se aporten los insumos faltantes. De no registrarse la novedad no aplicara interrupción de ANS.
- Aquellos incidentes que pasen al fabricante para que modifique el código de alguna configuración de funcionalidad, se realice alguna parametrización de la planta y/o de acuerdo con el tipo de complejidad de la incidencia para cuando corresponde a complejo y el tiempo de solución inicialmente extendido no es suficiente, por parte del contratista se debe registrar la novedad y se debe soportar técnicamente el motivo de la extensión del tiempo inicial, el cual debe quedar registrado en el software que soporta el funcionamiento de la mesa de ayuda. De no registrarse la novedad no aplicará ampliación de ANS.
- Aquellos incidentes en los que se dé solución definitiva por parte del contratista y queden en espera de revisión y aprobación por parte de TRANSMILENIO S.A. para su correspondiente retroalimentación.
- Adicionalmente en los casos señalados en el presente documento

6. El descuento por compensación no aplica, en las siguientes circunstancias:

- La salida o interrupción de los servicios por la realización de trabajos o actividades de mantenimiento, cambios, pruebas, modificaciones o mejoras, debidamente planeadas o programadas, cuya ejecución sea notificada a TRANSMILENIO S.A., con al menos 2 días hábiles de anticipación.
- Cuando el Contratista requiera realizar una prueba de un servicio instalado con anterioridad, aunque no se haya reportado falla. En este caso el contratista debe haber informado con suficiente antelación la realización de la prueba.
- La interrupción del servicio por previa programación de ventanas de mantenimiento, informadas a TRANSMILENIO S.A. y autorizadas por éste.
- En caso de existencia de casos fortuitos atribuibles a terceros o razones ajenas a la voluntad del Contratista, deben quedar expresas por escrito planteando las opciones de solución y los tiempos.

Para todos estos casos, no se sumará el valor positivo que pudiese aplicar por cada incidente individual dentro de la fórmula indicada.

7. LUGAR DE EJECUCIÓN

El lugar de ejecución del contrato será en la sede de TRANSMILENIO S.A. Av. El Dorado No. 69-76 Torre 1 Piso 6. de forma presencial y/o remota en la ciudad de Bogotá D. C.

8. FORMA DE PAGO

El contrato contempla las siguientes tres formas de pago:

- Doce (12) pagos iguales por mensualidades vencidas, cuyo valor será el resultante de dividir el monto ofertado por el adjudicatario correspondiente al soporte técnico, mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo lógico y/o software, sin repuestos de la planta telefónica en los doce (12) meses de plazo del contrato, teniendo en cuenta el cumplimiento de los ANS acordados y de conformidad con los descuentos realizados en caso de presentarse incumplimiento como consecuencia de falta de servicio los cuales tendrán afectación directa al pago de la factura por el no cumplimiento de estos.
- Pagos mensuales por concepto de consumo de horas efectivas durante el mes correspondiente, de acuerdo con el valor unitario ofertado, hasta llegar a un consumo máximo total de 20 horas.
- Un pago por la renovación de la licencia del software de tarificación.

La factura será acompañada del cumplido o recibo a satisfacción emanado por parte del Supervisor del Contrato, el Informe detallado de los Servicios prestados y Certificación de Cumplimiento de las Obligaciones de pago al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales de los trabajadores del Contratista.

Las facturas presentadas por el contratista deben contener:

- La descripción de los servicios prestados de Mantenimiento preventivo y correctivo lógico y/o de software, sin repuestos, durante el periodo facturado.
- Servicios solicitados durante el período facturado (si a ello hubiere lugar).
- Los informes que sean requeridos según obligaciones contractuales

Para la realización del pago o abono en cuenta se deberá contar con el recibo a satisfacción del objeto y cumplimiento de las obligaciones contractuales mediante el informe de actividades por parte del CONTRATISTA cargados y aprobados en SECOP II por el Supervisor, con su respectivo informe de supervisión.

El Contratista deberá acreditar el pago de los aportes establecidos en el Artículo 50 de la ley 789 de 2002 y demás normas que lo modifiquen, reglamentan o complementen, lo cual se hará mediante certificación expedida por el Revisor Fiscal o el Representante Legal sino tiene Revisor Fiscal (Cuando aplique).

El pago se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la factura mensual acompañada del certificado de cumplimiento emitido por el (los) supervisor(es) del (los) contrato (s) y la(s) certificación(es) del cumplimiento del (los) pago(s) de las obligaciones al sistema de seguridad social integral y parafiscales.

El valor a pagar comprende todos los costos directos e indirectos y demás gastos e impuestos causables a cargo del CONTRATISTA.

Para la realización del pago o abono en cuenta se deberá contar con el recibo a satisfacción del objeto y cumplimiento de las obligaciones contractuales mediante el informe de actividades por parte del CONTRATISTA debidamente aprobado por el Supervisor, con su respectivo informe de supervisión.

El valor de la presente contratación será cancelado por TRANSMILENIO S.A., mediante transferencia electrónica en la CUENTA BANCARIA de la Red ACH designada por el CONTRATISTA. La modificación a la cuenta bancaria referenciada en el presente parágrafo no

requerirá la expedición de contrato adicional, modificatorio u otro sí, sino la simple manifestación de ello por parte del contratista al supervisor y la Dirección Corporativa**.**

9. SUPERVISIÓN

Supervisor del Contrato: La supervisión y control de la debida ejecución del objeto contractual será ejercida por el Profesional especializado Grado 6 Coordinador de procesos Corporativos de TIC o quien el ordenador del gasto designe.

10. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por TRANSMILENIO S.A., a través del (los) supervisor (es) del contrato.
2. Prestar los servicios en cumplimiento de los requisitos técnicos y garantizando que el personal destinado para la ejecución sea especializado en cada materia.
3. Conocer a cabalidad el estudio previo, anexo técnico, documentos del proceso, el contrato, adendas y demás documentos a fin de ejecutar el mismo con eficiencia y eficacia.
4. Cumplir cabalmente con el objeto contractual, las obligaciones contractuales, el alcance del objeto y con cada uno de los servicios descritos en este documento.
5. Permitir la práctica de auditorías por parte de TRANSMILENIO S.A., o a quien el ente Gestor designe y de los diferentes órganos de control, de acuerdo con la Ley.
6. Garantizar el cubrimiento del 100% de los gastos que ocasione la ejecución de las obligaciones del contrato a cargo del contratista.
7. Suscribir oportunamente el acta de inicio y el acta liquidación del contrato y las modificaciones si las hubiera conjuntamente con el supervisor del mismo.
8. Dar cumplimiento a sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y parafiscales para lo cual deberá realizar los aportes a que se refiere el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, en lo relacionado con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, SENA e ICBF, cuando haya lugar a ello, de conformidad con las normas y reglamentos que rigen la materia.
9. Asumir el pago de salarios, honorarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato.
10. Asumir el pago de los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las Leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el contratista al momento de presentación de la oferta.
11. Mantener vigente las garantías exigidas por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución de este.
12. Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae, de acuerdo con los artículos 4º y 5º de la Ley 80 de 1993.
13. Presentar los informes sobre la ejecución del contrato que le sean solicitados por el supervisor de este.
14. Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago.
15. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando en ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993.
16. Pagar a la entidad todas las sumas y costos que la misma deba asumir, por razón de la acción que contra ella inicien terceros que hayan sufrido daños por causa del contratista durante la ejecución del contrato.

17. Mantener indemne a TRANSMILENIO S.A. por reclamaciones de terceros que se generen con ocasión a la ejecución del contrato, en caso de llegar a efectuarse los costos que ello ocasione serán asumidos por el contratista.
18. Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato.
19. Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución de este, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista o cualquier aspecto técnico referente al mismo.
20. Identificar los procesos, procedimientos, instructivos lineamientos, protocolos, formatos, riesgos, indicadores, acciones de mejora y demás directrices aplicables a su gestión, acogerlos e incorporarlos en sus actividades diarias.
21. Colaborar con el (los) supervisor (es) del contrato, para el cumplimiento de todas sus responsabilidades y funciones, por tanto, suministrarle toda la información que le sea solicitada, atender sus requerimientos y acatar las instrucciones que el (los) supervisor (es) le imparta en relación con el contrato.
22. Avisar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida ejecución del contrato.
23. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que puedan presentarse.
24. Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del presente contrato, y de la ejecución de este.
25. Dar cumplimiento a sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello haya lugar, para lo cual deberá aportar certificación expedida por el Revisor Fiscal o por el Representante Legal, según corresponda, para efectos del pago y cuando así lo solicite el supervisor del contrato.
26. Dar estricto cumplimiento de la Circular TMSA 009 de 2021, frente a la aplicación del Decreto Distrital 332 del 29 de diciembre del 2020 mediante el cual se incorpora medidas afirmativas que promuevan la participación de las mujeres en la ejecución de los negocios celebrado por el Distrito Capital. Paro lo cual deberá incluir la respectiva certificación mensual por parte del revisor fiscal, indicando de forma detallada y expresa su cumplimiento porcentual. Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad podrá requerir los soportes o información adicional que estime convenientes para verificar el cumplimiento de esta obligación contractual.
27. Las demás que se requieran y que se relacionen con el objeto contractual.

B. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

a. Mantenimiento preventivo y Correctivo

1. Realizar un inventario y diagnóstico inicial de todos los componentes de hardware y software que incluye la planta telefónica.
2. Prestar el servicio de actualización, mantenimiento preventivo y correctivo lógico y/o de software, sin repuestos para todos los sistemas de hardware y software que componen la planta telefónica.
3. En caso de servicios de soporte correctivo lógico y/o de software, sin repuestos, brindar la respectiva garantía sobre la misma, por un plazo no inferior al plazo del contrato.
4. El contratista deberá entregar un cronograma inicial para la ejecución del mantenimiento preventivo, el cual se programará previamente con TRANSMILENIO S.A. para su ejecución.
5. Realizar dos (2) visita de mantenimiento preventivo durante la ejecución del contrato.
6. El contratista debe contar con una mesa de ayuda para atender los casos solicitados por TRANSMILENIO S.A. y debe enviar los informes que requiera el supervisor del contrato, respecto a la solución de los casos atendiendo los tiempos de respuesta estipulados en los ANS.
7. Entregar un informe detallado luego de cada labor de mantenimiento preventivo.

b. Soporte Técnico

1. Prestar el servicio de reparación del hardware y software de la central telefónica de manera oportuna, acorde con las exigencias que al respecto solicite TRANSMILENIO S.A., en forma oportuna conforme a las instrucciones dadas por el interventor del contrato. Estas partes deben contar con garantía comercial por el término de un año.
2. Asignar el equipo de trabajo certificado por AVAYA para las labores propias del mantenimiento preventivo y del soporte técnico.
3. Atender todos los requerimientos de soporte realizados por TRANSMILENIO S.A. dentro de los tiempos establecidos en el numeral 4.3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO -ANS del presente documento, contados a partir del momento en que el incidente le sea comunicado al contratista.
4. Presentar un informe mensual de las actividades realizadas.
5. Gestionar las garantías ante el fabricante de todos aquellos elementos que así lo requieran.

c. Especificaciones o normas técnicas del bien o servicio.

La empresa deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos para prestar los servicios del presente proceso:

1. Tener certificación de servicios para productos AVAYA (Mantenimiento, reparación y soporte técnico), expedida por el fabricante. (debe presentar certificación con la oferta).
2. EL oferente debe contar en su planta de personal con un ingeniero que tenga las siguientes certificaciones, con el fin de garantizar para TRANSMILENIO S.A., la prestación de un servicio de alto nivel. a. Avaya Certified Support Specialist (ACSS) b. Avaya Support Professional Specialist (ASPS) (Debe presentar hoja de vida con certificación con los documentos de la oferta).

C. OBLIGACIONES AMBIENTALES A CARGO DEL CONTRATISTA

Participar en los procesos de capacitación que adelante la entidad en temática ambiental, tales como gestión de residuos sólidos, uso eficiente de la energía eléctrica y agua y Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, entre otros.

D. OBLIGACIONES DE TRANSMILENIO

1. TRANSMILENIO S. A., se compromete con el contratista a pagar el valor del contrato de conformidad con lo establecido en el mismo.
2. Suministrar la información que este requiera para el desarrollo del objeto contratado.
3. Entregar de manera oportuna al contratista la documentación requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones
4. Demás que se requieran para el cumplimiento del objeto contratado y de acuerdo con la naturaleza de este.

11. TRANSPORTE Y COMUNICACIONES

El contratista deberá asumir el costo y gestión de los transportes que se requieran para el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

El contratista radicará las comunicaciones oficiales a TRANSMILENIO S.A. mediante el correo radicacion@transmilenio.gov.co dentro del horario establecido por la entidad, la radicación de facturas se realiza mediante el correo electrónico: recepcionfacturas@transmilenio.gov.co, dentro de las fechas establecidas por el supervisor.

12. MATERIALES, EQUIPOS Y HERRAMIENTA

El contratista deberá disponer de todas los materiales y herramientas necesarias para la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos para los equipos objeto del presente contrato.

13. CALIDAD Y GARANTÍA DE LOS MATERIALES / BIENES SUMINISTRADOS /(si aplica)

El contratista deberá garantizar la calidad de todos los servicios prestados según las especificaciones solicitadas por TRANSMILENIO S.A., para ello debe contar con el personal idóneo para prestar un mantenimiento de calidad para intervenir equipos brindando rapidez, eficacia, seguridad y cumplimiento.

El contratista deberá brindar la garantía de los equipos requeridos para el cumplimiento del contrato y sus partes, durante todo el periodo de ejecución del contrato, así mismo garantizar el buen funcionamiento, lo anterior sin generar un costo adicional al estipulado en el contrato.

14. EQUIPO MÍNIMO REQUERIDO

ITEM	PERFIL	EXPERIENCIA CERTIFICABLE	TITULO DE POSGRADO
LIDER DE PROYECTO	Ingeniero de Sistemas, de Telecomunicaciones, Electrónico, Industrial	Mínimo (3) Tres Años de Experiencia Profesional.	Gestión Gerencia de Proyectos y/o Administración de Proyectos
CANTIDAD	**1**		

NOTA: Las hojas de vidas del recurso humano deberán presentarse por el proponente adjudicatario previo a la firma del acta de inicio, para la presentación en el proceso de selección cada proponente deberá acreditar compromiso de presentación del personal bajo las condiciones establecidas en los documentos del proceso.

Deberá prestar sus servicios como mínimo durante periodo de ejecución del contrato resultante del presente proceso y el tiempo de garantía ofrecido por el proponente.

15. SEGURIDAD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

Será responsabilidad del CONTRATISTA el cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO durante la ejecución del contrato, garantizando la gestión de la salud y la seguridad de los trabajadores a su cargo y/o partes interesadas.

16. INFORMES Y COMITÉS DE SEGUIMIENTO TÉCNICO:

A. Documentos generados en el primer mes de ejecución contractual

a. Cronograma de mantenimientos preventivos acordados con el supervisor del contrato en el Acta de Inicio.
b. Plan General de trabajo al momento de la firma del acta de inicio, el documento será revisado y aprobado por el Supervisor del contrato.

B. Informes Periódicos

a. Informe mensual de los trabajos realizados, junto con los indicadores designados.

Área responsable de la adquisición
Aprobó: Director **Nombre: OSWALDO CASTILLO NAVETTY** **Dependencia:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones **Elaboró:** Técnico Administrativo Grado 2 (E). Diana Upegui **Nombre: DIANA MARCELA UPEGUI SICULABA** **Dependencia:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones **Revisó:** Profesional Especializado Grado 06 (E) **Nombre: JIMMY ALBERTO MARTINEZ MERCHAN** **Dependencia:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. **Revisó:** Contratista Apoyo Contractual y Presupuestal **Nombre: GLORIA ALEXANDRA GRANADOS NOVOA** **Dependencia:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. **Revisó:** Contratista Apoyo Jurídico **Nombre: ISABEL CRISTINA CRUZ** **Dependencia:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Fecha de elaboración del estudio (14/11/2023)**:**