ANEXO No. 2. FICHA TECNICA - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

LAS SIGUIENTES SON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS, LAS CUALES SE ENTENDERÁN ACEPTADAS CON LA FIRMA DE LA CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y SERÁN DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO PARA EL FUTURO CONTRATISTA.

A. CLASIFICACION DE ACUERDO CON EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS DE LAS NACIONES UNIDAS.

<table>
<tr><th>CLASIFICADOR UNSPSC</th><th>GRUPO</th><th>SEGMENTO</th><th>FAMILIA</th><th>CLASE</th><th>PRODUCTO</th></tr>
<tr><td rowspan="11">43222805
43221522
43221519
43191511
43191514</td><td>E</td><td>43000000</td><td>43220000</td><td>43222800</td><td>43222805</td></tr>
<tr><td rowspan="10">Productos</td><td rowspan="10">Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones</td><td rowspan="4">Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos</td><td>Equipo de telefonía</td><td>Equipo de central telefónica privada PBX</td></tr>
<tr><td>43221500</td><td>43221522</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Sistemas de gestión de llamadas o accesorios</td><td>Equipos de teleconferencia</td></tr>
<tr><td>43221519</td></tr>
<tr><td>Sistemas de correo de voz</td></tr>
<tr><td>43190000</td><td>43191500</td><td>43191511</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Dispositivos de comunicaciones y accesorios</td><td rowspan="3">Dispositivos de comunicación personal</td><td>Teléfonos IP</td></tr>
<tr><td>43191514</td></tr>
<tr><td>Video teléfono</td></tr>
<tr><td rowspan="2">81161708</td><td>F</td><td>81000000</td><td>81160000</td><td>81161700</td><td>81161708</td></tr>
<tr><td>Servicios</td><td>Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología</td><td>Entrega de servicios de tecnología de información</td><td>Servicios de telecomunicaciones</td><td>Servicio de soporte telefónico</td></tr>
</table>

B. IDENTIFICACIÓN DE LOS BIENES REQUERIDOS

SELECCIONAR AL OFERENTE QUE ENTREGUE A TÍTULO DE COMPRAVENTA A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN EL SOPORTE, GARANTÍA Y ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES UNIFICADAS AVAYA A NIVEL NACIONAL DE LA ENTIDAD, LOS EQUIPOS QUE LA COMPONEN Y SERVICIOS CONEXOS.

C. ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS

La garantía objeto del proceso de selección cubre los daños que se presenten a los equipos para mantenerlos en condiciones que permitan su adecuada operatividad, lo que implica luego del diagnóstico el cambio total de los mismos en caso de daño o avería por hardware y/o software, soporte y asistencia técnica en las condiciones que se enuncian a continuación:

El CONTRATISTA, debe otorgar a favor de la Procuraduría General de la Nación una garantía sobre los equipos objeto del contrato por el término acordado, contada a partir del 16 de julio de 2020, previa aprobación de las pólizas, y prestar por el mismo tiempo, derivado de la adquisición de la garantía, la asistencia técnica y el suministro de equipos en caso de requerirse, que deberán adecuarse a las condiciones para cada uno de los equipos y software, según el caso.

EL CONTRATISTA debe garantizar el cambio de los equipos por fallas o defectos de fabricación y por un término no inferior al contratado bajo la modalidad en sitio, incluyendo remplazo de equipos y mano de obra; actividad que incluye instalación, configuración y ajustes de los servicios telefónicos que sean programables para la totalidad de elementos descritos como objeto del contrato y que hacen parte de la Plataforma de Comunicaciones Unificadas de la Entidad.

Se entiende EN SITIO únicamente a las instalaciones de la Procuraduría General de la Nación ubicadas en la sede principal Carrera 5 No 15 – 80, Carrera 5 Nro. 15-60, Calle 16 No. 4-79, la Carrera 10 No. 16-82 Edificio Manuel Mejía y el Edificio Avianca ubicado en el parque Santander, de la ciudad de Bogotá.

El CONTRATISTA debe suscribir con el fabricante el respectivo acuerdo o contrato con el nivel de servicio acordado especificando como beneficiario a la Procuraduría General de la Nación.

Elementos objeto de la garantía y servicios conexos, incluidos en la presente contratación:

ELEMENTOS PLATAFORMA COMUNICACIONES UNIFICADAS			
Ítem	**Cantidad**	**Número de Parte**	**Descripción**
1	1	184048	MODULAR MESSAGING MODEL

2	1	259401	MEDIA ENCRYPTION R6+/MBT LIC:DS
3	1	262710	CONFERENCING STANDARD MODEL
4	1	270426	MSG MEDIA ENCRYPTION LIC:DS
5	3	302848	DL360PG8 SRVR AA MSG STD STRG
6	1	307098	AVAYA DIAGONSTIC SRVR SAL GATEWAY OVA LIC:DS
7	1	340057	SAL GATEWAY SMALL OVA FOR AVP LIC:DS
8	2	380002	SESSION MANAGER R7 VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DS,NU,SR
9	2	380004	SESSION MANAGER R7 SYSTEM LIC:DS,NU,SR
10	1	380041	AURA R7 LARGE ENTERPRISE DUPLEX SOLUTION NEW TRACKING
11	2	380091	AVAYA AURA PRESENCE SERVICES R7.X VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DS,SR
12	2	380228	AURA SYSTEM MANAGER R7 VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DS,SR
13	25	380349	AURA R7 CM VE VAPPLIANCE SYS LIC:DS,SR
14	1	380360	AURA R7 CM DUPLICATE MAC VE VAPPLIANCE SYS LIC:DS,SR
15	35	380361	AURA R7 UTILITY SERVICES VE VAPPLICANCE SYS LIC:DS,SR
16	3470	380398	AURA R7 CORE SUITE NEW SOFTWARE LIC:NU;CU;SR
17	974	380413	CORE SUITE R7 ASBCE R7 STD SVCS /E LIC:CU
18	487	380414	CORE SUITE R7 ASBCE R7 ADV SVCS /E LIC:CU
19	974	380415	CORE SUITE R7 ASBCE R7 STD HA LIC /E LIC:CU
20	487	380416	CORE SUITE R7 ASBCE R7 ADV HA LIC /E LIC:CU
21	3470	380418	CORE SUITE R7 AVAYA MULTIMEDIA MSG BASIC USER R6 /E LIC:NU
22	3470	380419	CORE SUITE R7 EQUINOX IPAD R3 /E LIC:NU
23	3470	380420	CORE SUITE R7 EQUINOX WIN R3 /E LIC:CU
24	3470	380421	CORE SUITE R7 EQUINOX MOBILE R3 /E LIC:NU
25	3470	380422	CORE SUITE R7 AES UNIFIED DESKTOP R7 /E LIC:CU
26	1	380423	CORE SUITE R7 INTG MGMT SITE ADMINISTRATION R6 /E LIC:DS
27	3470	380424	CORE SUITE R7 EC500 SINGLE MODE R9 /E LIC:NU
28	3470	380425	CORE SUITE R7 ONE-X CES R6 /E LIC:CU
29	3470	380426	CORE SUITE R7 VIDEO R7 /E LIC:NU
30	3470	380429	CORE SUITE R7 PRESENCE SERVICES R7 /E LIC:NU
31	3470	380430	CORE SUITE R7 AVAYA BREEZETM R3 USER /E LIC:CU
32	1	380431	CORE SUITE R7 BREEZE R3 SERVER PRESENCE INSTANCE /E LIC:DS
33	3470	380432	CORE SUITE R7 CMM R7 /E LIC:NU
34	3470	380434	CORE SUITE R7 EQUINOX MAC R3 /E LIC:NU
35	3470	380435	CORE SUITE R7 ONE-X COMMUNICATOR R6 /E LIC:NU
36	3470	380436	CORE SUITE R7 COMMUNICATOR FOR MS LYNC R6 /E LIC:NU
37	869	380612	AURA R7 POWER SUITE NEW SOFTWARE LIC:NU;CU;SR
38	250	380628	POWER SUITE R7 ASBCE R7 STD SVCS /E LIC:CU
39	125	380629	POWER SUITE R7 ASBCE R7 ADV SVCS /E LIC:CU
40	250	380630	POWER SUITE R7 ASBCE R7 STD HA LIC /E LIC:CU
41	125	380631	POWER SUITE R7 ASBCE R7 ADV HA LIC /E LIC:CU
42	869	380633	POWER SUITE R7 AVAYA MULTIMEDIA MSG ENHANCED USER R6 /E LIC:NU
43	869	380635	POWER SUITE R7 EQUINOX IPAD R3 /E LIC:NU
44	869	380636	POWER SUITE R7 EQUINOX WIN R3/E LIC:CU
45	869	380637	POWER SUITE R7 EQUINOX MOBILE R3 /E LIC:NU
46	869	380638	POWER SUITE R7 AES UNIFIED DESKTOP R7 /E LIC:CU
47	869	380640	POWER SUITE R7 EC500 SINGLE MODE R9 /E LIC:NU
48	869	380641	POWER SUITE R7 ONE-X CES R6 /E LIC:CU
49	869	380642	POWER SUITE R7 VIDEO R7 /E LIC:NU
50	869	380645	POWER SUITE R7 PRESENCE SERVICES R7 /E LIC:NU
51	869	380646	POWER SUITE R7 AVAYA BREEZETM R3 USER /E LIC:CU
52	869	380648	POWER SUITE R7 CMM R7 /E LIC:NU
53	869	380650	POWER SUITE R7 EQUINOX MAC R3 /E LIC:NU
54	869	380651	POWER SUITE R7 ONE-X COMMUNICATOR R6 /E LIC:NU
55	3	381275	AV APPLICATION VIRTUAL PLATFORM R7 SINGLE CPU COMMON SERVER
56	869	380652	POWER SUITE R7 COMMUNICATOR FOR MS LYNC R6 /E LIC:NU
57	7	380935	AVAYA AURA MEDIA SERVER R7 VIRTUAL APPLIANCE OVA
58	24	381276	AV APPLICATION VIRTUAL PLTFRM R7 SINGLE CPU EMBEDDED SERVER
59	6	381277	APPLIANCE VIRTUAL PLATFORM R7 DUAL CPU COMMON SERVER ENABLEMENT

60	1	382283	ASBCE R7 ELEMENT MANAGER LIC:DS
61	14	381547	SM BRANCH SESSION MANAGER (BSM) VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DS,NU,SR
62	1	382284	ASBCE R7 HIGH AVAILABILITY LIC:DS
63	1	383528	DL360G9 SERVER AVAYA SCOPIA STREAMING AND RECORDING
64	2	383548	R630 SERVER MEDIUM APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM
65	2	383564	R630 SERVER EQUINOX
66	2	387361	EQNX R9 MEDIA SERVER VIRTUAL APPLIANCE SYS LIC:DS,SR
67	4	383552	R630 SERVER VLARGE APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM
68	869	387381	POWER SUITE R7 EQUINOX R9 CONFERENCING USER /E LIC:CU
69	2	387760	AURA R7 DEVICE SERVICES VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DS;NU;SR
70	4	388048	R330 MID RANGE SERVER ASBCE
71	1	389354	AVAYA MULTIMEDIA MESSAGING R3 VIRTUAL APPLIANCE LICENSE LIC:CU
72	1	389637	AURA R7 SYSTEM MANAGER R7 LIC:DS
73	1	389687	SYSTEM MANAGER R7 REDUNDANCY LIC:DS,SR
74	2	389784	AVAYA AURA WEB GATEWAY R3 VIRTUAL APPLIANCE LIC:CU
75	2	389785	AVAYA AURA WEB GATEWAY R3 PER SERVER INSTANT LIC:CU
76	1	389355	AVAYA MULTIMEDIA MESSAGING R3 PER SERVER INSTANCE LICENSE LIC:CU
77	2	389893	APPLIANCE VRTL PLTFRM XL SERVER (GREATER THAN 32 vCPU) ENABLEMENT
78	1	389962	EQNX R9 STREAMING RECORDING GATEWAY VIRTUAL APPLIANCE SYS LIC:DS
79	3	390068	MESSAGING R7.X VIRTUAL APPLIANCE SYSTEM LIC:DS
80	140	390069	MESSAGING R6.X AVAYA STORE SEAT TRACKING LIC:CU
81	25	389900	SM BRANCH SESSION MANAGER (BSM) R7 SYSTEM LICENSE LIC:DS,NU,SR
82	869	390686	AVAYA AURA WEB GATEWAY CONCURRENT VIRTUAL ENDPOINT LIC:CU
83	11	391427	AVAYA AURA UTILITY SERVICES R7.1 AVP SYSTEM LIC:DS,SR
84	1	392863	EQNX R9 MANAGEMENT FOR POWER SUITE LIC:DS
85	1	393165	EQNX R9 STREAMING AND RECORDING 5 PORT ALL IN ONE LIC:CU
86	1	393301	EQNX R9 STREAMING AND RECORDING ALL IN ONE MGR LIC:CU /E
87	869	392257	AVAYA AURA WEB GATEWAY R3 AUDIO PORT /E LIC:CU
88	435	392258	AVAYA AURA WEB GATEWAY R3 VIDEO PORT /E LIC:CU
89	3470	392475	CORE SUITE R7 MESSAGING SEAT BASIC R7 /E LIC:NU
90	869	392477	POWER SUITE R7 MESSAGING MAINSTREAM SEAT R7 /E LIC:NU
91	2	700466618	MM714B ANALOG 4+4 MEDIA MODULE - NON GSA
92	22	700466626	MM711 ANALOG MEDIA MODULE - NON GSA
93	20	700466634	MM710B E1/T1 MEDIA MODULE - NON GSA
94	3	700504845	IP PHONE 9611G GLOBAL
95	28	700506956	G450 MP160 MEDIA GATEWAY NON GSA
96	4022	700505424	IP TELEPHONE 9608G GREY GIGABIT ETHERNET
97	6	700507187	H100 SERIES POWER SUPPLY
98	28	700507394	G450 R2 POWER SUPPLY
99	2	700508199	G450 160 CHANNEL DSP DAUGHTER BOARD NON GSA
100	6	700508246	H175 VIDEO COLLABORATION STATION W/CORDLESS HANDSET WIFI CAMERA
101	25	700508955	S8300E SERVER - NON GSA
102	38	700512392	J129 IP PHONE GLOBAL NO POWER SUPPLY
103	12	39000-00005	SCOPIA PWR CORD 125V 1.83M PLUG 3 POLES UL817 CONN C13 USA
104	12	55111-00056	SCOPIA XT SERIES CAMERA MOUNT
105	12	55211-00005	WALL MOUNT KIT FOR XT5000 SERIES
106	12	55211-00014	SCOPIA XT4300
107	12	55211-00908	SCOPIA XT4300 GLOBAL/NE/TAA BASE LIC:DS
108	72	700513905	IP PHONE VANTAGE
109	204	N/A	DIADEMA PLANTRONICS C310
110	3	875807-B21	HPE DL560 GN10 6130 2PROCESADORES INTEL XEON
111	2	871429-B21	HPE ProLiant DL20 Gen9
112	1	N/A	SISTEMA DE TARIFICACION OVERCALL 4.8

SERVICIOS CONEXOS

ítem	Descripción
1	**Garantía y soporte técnico**
1.1	La garantía objeto del proceso de selección cubre los daños que se presenten a los equipos para mantenerlos en condiciones que permitan su adecuada operatividad, lo que implica luego del diagnóstico el cambio total de los mismos en caso de daño o avería por hardware y/o software, soporte y asistencia técnica en las condiciones que se enuncian a continuación: EL CONTRATISTA debe otorgar a favor de la Procuraduría General de la Nación una garantía sobre la totalidad de los componentes de Hardware, software y licenciamiento por el término acordado, contado a partir del 16 de julio de 2020, previa aprobación de las pólizas, y prestar por el mismo tiempo, derivado de la adquisición de la garantía, la asistencia técnica y el suministro de equipos en caso de requerirse, que deberán adecuarse a las condiciones para cada uno de los equipos y software, según el caso. EL CONTRATISTA debe garantizar el cambio de los equipos por fallas o defectos de fabricación y por un término no inferior al contratado bajo la modalidad en sitio, incluyendo remplazo de equipos y mano de obra; actividad que incluye instalación, configuración y ajustes de los servicios telefónicos que sean programables para la totalidad de elementos descritos como objeto del contrato y que hacen parte de la Plataforma de Comunicaciones Unificadas de la Entidad. Se entiende EN SITIO únicamente a las instalaciones de la Procuraduría General de la Nación ubicadas en la sede principal Carrera 5 No 15 – 80, Carrera 5 Nro. 15-60, Calle 16 No. 4-79, la Carrera 10 No. 16-82 Edificio Manuel Mejía y el Edificio Avianca ubicado en el parque Santander, de la ciudad de Bogotá. El CONTRATISTA deberá suscribir con el fabricante el respectivo acuerdo o contrato con el nivel de servicio acordado especificando como beneficiario a la Procuraduría General de la Nación.
1.1.1	EL CONTRATISTA debe presentar una certificación emitida por el fabricante, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la firma del contrato, en donde se certifique la existencia del contrato y su vigencia, contada a partir del 16 de julio de 2020.
1.2	EL CONTRATISTA debe garantizar asistencia técnica, la cual consiste en prestar un servicio de apoyo, atención y solución a los incidentes que se presenten en el hardware y software de la plataforma actual de la PGN, por un término mínimo del periodo contratado, contado a partir del 16 de julio de 2020, previa aceptación de las pólizas de legalización del contrato.
1.3	El CONTRATISTA debe contar con una mesa de ayuda 7X24, que reciba la totalidad de las solicitudes de servicio y deben ser atendidas a través de llamada telefónica o correo electrónico. El proponente debe generar un número de ticket con el cual se pueda hacer seguimiento y medición de cumplimiento de ANS.
1.3.1	EL CONTRATISTA debe garantizar un Nivel uno (1) de atención en las interacciones telefónicas, con el objetivo de brindar una solución en una única llamada, de no ser posible la solución, el CONTRATISTA debe contar con niveles superiores de atención de forma remota o en sitio, si es requerido por la Procuraduría General de la Nación.
1.4	El CONTRATISTA debe contar con un recurso en la sede principal de la Procuraduría General de la Nación, el cual deberá: Ser profesional en Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o afines. Contar con mínimo 4 años de experiencia contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional. Contar con experiencia certificada de más de 2 años en atención de clientes en sitio. Contar con las certificaciones vigentes expedidas por el fabricante en: ACIS Avaya Aura Core Components ACSS Avaya Aura Core Components ACIS Avaya Aura Communication Aplications ACSS Avaya Aura Communication Aplications ACIS Avaya Equinox Solution with Avaya Aura Collaboration Aplication ACSS Avaya Equinox Solution with Avaya Aura Collaboration Aplication ACSS Avaya Enterprise Team Engagement Solution Se deberán entregar los diplomas y certificados que permitan corroborar la información presentada.

1.4.1	Dicho personal calificado debe permanecer durante la vigencia de la garantía en las instalaciones de la sede Principal de la PGN en Bogotá, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y con disponibilidad ante incidentes 7x24.
1.4.2	El recurso en sitio deberá cumplir con las siguientes actividades:
1.4.2.1	Actualización del inventario de forma mensual.
1.4.2.2	Administración y gestión del sistema de video conferencia.
1.4.2.3	Control y gestión de las grabaciones en las salas de audiencia de la PGN.
1.4.2.4	Gestión y sincronización de usuarios de la plataforma Avaya con el Directorio Activo.
1.4.2.5	Administración y actualización del sistema de tarificación, entrega de reportes de llamadas internas y externas cada vez que sea solicitado por los supervisores
1.4.2.6	Monitoreo semanal de ocupación de los discos asociados a las cámaras de Scopia. Todas las demás actividades encomendadas por los supervisores del contrato, encaminadas a mantener en correcto funcionamiento, la totalidad de los elementos que componen la solución de Comunicaciones Unificadas.
1.5	El CONTRATISTA debe garantizar que el servicio de soporte técnico comprenda:
1.5.1	Atender y solucionar los problemas del sistema operativo, de los productos de software instalados y del hardware de las soluciones, así como la aplicación de los correctivos necesarios para reestablecer y preservar el buen funcionamiento de las mismas.
1.5.2	Brindar la asistencia técnica en sitio a solicitud de la PGN. El hardware y software que comprende la solución a nivel central, se deben atender mediante asistencia técnica en sitio. El proponente deberá presentar atención remota en las demás sedes del territorio nacional.
1.5.3	Contar con personal calificado para brindar la asistencia en sitio en nivel central.
1.5.4	Identificar e informar al supervisor del contrato sobre la liberación de nuevas versiones de software, parches o fixes liberados por el fabricante que se recomienden instalar en los equipos, cuando se obtenga la aprobación del supervisor, el contratista realizará la instalación, con el fin de mantener plataforma actualizada.
1.5.5	Planear y realizar las labores de aseguramiento, así como informar e implementar las directrices recomendadas por el fabricante ante el surgimiento de debilidades de seguridad detectadas en las soluciones, previa coordinación con el supervisor del contrato.
1.5.6	Entregar al supervisor del contrato de la Procuraduría General de la Nación un documento consolidado el cual debe contener: los hallazgos; las acciones realizadas; los cambios aplicados en la solución (hardware, software o configuraciones); así como las recomendaciones adicionales a que haya lugar, por cada mantenimiento o soporte realizado.
1.6	Los elementos objeto del contrato y que hacen parte de la solución de la Procuraduría General de la Nación, posterior a la atención de los niveles de servicio que se detallan a continuación, serán objeto de cambio de todo el dispositivo según el diagnóstico realizado y la necesidad de la Entidad y sin costo adicional alguno para la misma.
1.6.1	Para preservar la integralidad y correcto funcionamiento de los equipos objeto del contrato, el CONTRATISTA debe contar con todo lo necesario tanto para la asistencia técnica, como para suministrar los equipos que sean requeridos con ocasión de los cambios que por la garantía adquirida se ocasionen.
1.6.2	Todos los equipos suministrados deben ser ORIGINALES, de la marca del equipo, nuevos, y de las mismas o mejores características garantizadas por el contratista.
2	**Niveles de Atención y tiempos de respuesta**
2.1	Ante un requerimiento de soporte por parte de la Entidad, el contratista está obligado a brindar soporte de los equipos adquiridos con un tiempo de respuesta según los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos a continuación:
2.1.1	Los equipos que presenten inconvenientes deberán ser revisados y/o recogidos por parte del contratista a más tardar a las 24 horas siguientes de reportado el caso.
2.1.2	Los equipos que presenten daño deberán ser reemplazado en un máximo de tres (3) días hábiles contados a partir del día de recibido por parte del contratista.
2.1.3	Los equipos nuevos deberán ser entregados por parte del contratista al supervisor del contrato, directamente en la Oficina de Sistemas de la Entidad ubicada en la carrera 5 No. 15-80 Piso 05 en Bogotá.
2.2	Los costos en que incurra el contratista para atender cualquier solicitud de soporte, mantenimiento correctivo o preventivo, ya sea mano de obra, traslados, e insumos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos, durante la ejecución y el período de soporte y garantía de los equipos, correrán por cuenta del CONTRATISTA, por lo tanto, no tendrá costo adicional para la Procuraduría General de la Nación.
3	**Centros de servicio**

<table>
<tr><td>3.1</td><td>EL CONTRATISTA debe contar con un centro autorizado de servicio, que atenderá en la ciudad de Bogotá D.C. los servicios técnicos requeridos durante el tiempo de la garantía de los equipos y software objetos del presente proceso de contratación.

El centro de servicio debe ser propio del CONTRATISTA o de terceros, pero que se encuentre debidamente autorizado y/o avalado por escrito por él representante legal, para la prestación del soporte técnico de los equipos objeto del contrato.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Asistencia remota por parte del fabricante y del contratista.</td></tr>
<tr><td>4.1</td><td>Comprenderá siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día, para lo cual el contratista debe garantizar que cuenta con una mesa de ayuda, que permita la atención y recepción de los requerimientos solicitados por la Entidad, cuyo idioma de atención es el español y que cuente con herramientas que garanticen el registro, seguimiento de las consultas y requerimientos generados por parte del personal de ingenieros de la Procuraduría General de la Nación, acorde con los niveles de servicio aprobados entre la firma contratista y el supervisor del contrato. Este soporte incluye configuración y puesta en funcionamiento de la solución de Comunicaciones Unificadas afectada.</td></tr>
<tr><td>4.2</td><td>EL CONTRATISTA debe garantizar la prestación de este servicio los siete (7) días de la semana y veinticuatro horas al día, durante el tiempo de la garantía.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Acuerdos de niveles de Servicio</td></tr>
<tr><td>5.1</td><td>Se acuerdan los siguientes tiempos de atención una vez realizado el reporte telefónico o vía correo electrónico:</td></tr>
<tr><td>5.1.1</td><td>
<table>
<tr><th>COMPORTAMIENTO</th><th>TIEMPO DE RESPUESTA</th><th>TIEMPO DE SOLUCIÓN</th></tr>
<tr><td>Fallas o inestabilidades en el core central</td><td>Inmediata</td><td>Hasta 12 horas</td></tr>
<tr><td>Fallas o inestabilidades en la plataforma de comunicaciones unificadas ubicada a nivel nacional</td><td>Inmediata</td><td>Hasta 24 horas</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>5.1.2</td><td>Se entiende como tiempo de respuesta al tiempo en que se realiza la apertura del caso y el soporte telefónico con el contratista y/o fabricante. El tiempo de solución corresponde al tiempo total en que debe ser corregido el inconveniente y puesto nuevamente en funcionamiento el (los) servicios afectado(s).</td></tr>
<tr><td>5.2</td><td>Para soportar (por medio telefónico, electrónico o por remoto) la infraestructura que se encuentra distribuida en las sedes diferentes al Core central de Bogotá, el contratista debe brindar soporte Modalidad 7x24, con tiempo de respuesta del fabricante máximo seis (6) horas posteriores al reporte de requerimiento a los centros autorizados o línea Help Desk que incluya hardware y software.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Garantía</td></tr>
<tr><td>6.1</td><td>Ofrecer el servicio de Garantía con reemplazo de partes sobre todas los componentes de hardware y software de la solución, por el termino acordado, contado a partir del 16 de julio de 2020, previa aceptación de las pólizas de legalización del contrato.</td></tr>
<tr><td>6.2</td><td>En caso de que el fabricante por caso fortuito o de fuerza mayor no pueda garantizar los términos de la presente garantía para todos y cada uno de los elementos de la Solución de Comunicaciones Unificadas, originalmente ofertada, EL CONTRATISTA deberá subsanar ésta condición, con elementos de iguales o superiores características que sean compatibles con la solución ofertada, sin que esto conlleve a la entidad a incurrir en gastos adicionales.</td></tr>
<tr><td>6.3</td><td>Parches y Hotfixes: el contratista deberá proporcionar, instalar y configurar todos los parches y Hotfixes durante el período de la garantía y ciclo de vida del release de la plataforma.</td></tr>
<tr><td>6.4</td><td>El contratista deberá garantizar el upgrade a nuevas versiones para la plataforma actual de la Procuraduría General de la Nación, siempre y cuando éste no requiera cambio de plataforma (hardware) o nuevos sistemas operativos o la adquisición de nuevo licenciamiento.</td></tr>
<tr><td>6.5</td><td>Prestar el servicio de mantenimiento preventivo, por un término mínimo acordado en el nivel central, contado a partir del 16 de julio de 2020, previa la aceptación de las pólizas de legalización del contrato. el cual consiste en la realización de chequeos técnicos periódicos proactivos (uno cada 3 meses) para prevenir fallas o problemas técnicos que puedan presentarse en los equipos, labor de la cual debe dejar constancia a los supervisores del contrato. Este servicio será prestado por especialistas que deberán realizar la siguientes tareas:</td></tr>
<tr><td>6.5.1</td><td>Verificar y realizar las correcciones del caso para que todos los componentes y servicios de la solución operen correctamente.</td></tr>
<tr><td>6.5.2</td><td>Inspección visual completa de los equipos (ventiladores, conexiones, fuentes de alimentación).</td></tr>
</table>

6.5.3	Control de desempeño del hardware y software.
6.5.4	Control de software, tamaño de archivos y eliminación de datos entre otros.
6.5.5	Verificación de existencia y/o generación de copias de seguridad actualizadas.
6.5.6	Validación de la capacidad y desempeño de los componentes.
6.5.7	Recomendación para la planeación futura de la demandas de los recursos de la solución.
6.6	Periodicidad de las visitas técnicas: las visitas para la realización de los soportes técnicos y los mantenimientos preventivos se efectuarán entre semana en horario de 8:00 a.m. a 5:00p.m. Si el mantenimiento requiere de una ventana de disponibilidad de los servicios, deberá realizarse los fines de semana, previo acuerdo con el supervisor y administrador del sistema.
7	**Sistema de monitoreo y gestión**
7.1	El proponente debe contar con una herramienta de monitoreo que permita la visualización del estado de la telefonía de la PGN.
7.2	El proponente debe disponer de los recursos necesarios para que el personal en sitio cuente con un monitor para la visualización de las alarmas.
7.3	La herramienta debe tener la capacidad de generar diferentes perfiles de acceso para la visualización del dash board.
7.4	La herramienta debe tener la capacidad de escanear los dispositivos de la plataforma de telefonía.
8	**Mejoras continuas del servicio**
8.1	El contratista al identificar oportunidades de mejora que conlleven a resultados u operaciones más eficaces, las deberá incorporar durante la ejecución del contrato, previo acuerdo con la PGN a través del supervisor del contrato, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad.
8.2	El CONTATISTA debe contar con un líder técnico, que coordine los recursos y la operación para dar cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicios y atenciones programadas, que permita generar escalamientos administrativos internos de forma proactiva, generación de informes y reuniones periódicas que permitan conocer el estado de la plataforma y a su vez generar planes de mejora continua para el aprovechamiento de los recursos, KPI´s, seguimiento y calidad.
9	**Actualización de la plataforma**
9.1	El CONTRATISTA debe contemplar todos los servicios necesarios para la actualización a última versión liberada por el fabricante de telefonía.
9.2	El CONTRATISTA debe actualizar los siguientes componentes los cuales se encuentran en HA: AADS, ADS SAL, BREEZE, BSM, Communication Manager, Avaya Aura Messanging, System Manager, Session Manager, SBC, Multimedia Messanging.
9.3	El CONTRATISTA debe actualizar los siguientes componentes: AVPUT, Equinox Management, Equinox Media - Server, Gateway´s, Storage Messanging, Streemeng and recording.
9.4	El contratista debe entregar un documento de ingeniería de detalle el cual debe ser aceptado por la PGN.
9.5	El contratista debe asignar un Gerente de Proyecto, Profesional en ingeniería de telecomunicaciones / electrónica / sistemas o afines. Experiencia: • Con mínimo 4 años de experiencia, contados a partir de la emisión de la tarjeta profesional. • Mínimo 2 años certificados en evaluación, planeación, ejecución, seguimiento y gestión de proyectos de TI. • Certificado en alguna metodología de Gestión de Proyectos
9.6	El contratista debe garantizar que, una vez hecha la actualización a última versión, se deben mantener las configuraciones e integraciones existentes.
9.7	El CONTRATISTA debe garantizar la continuidad de los servicios durante la actualización.
9.8	La actualización de la plataforma debe comenzar máximo 15 días después de la firma del acta de inicio del contrato y debe estar finalizada a más tardar el 31 de agosto de 2020.
10	**Capacitación**
10.1	**Capacitación**. El CONTRATISTA debe suministrar mínimo 40 horas de capacitación dictada por un instructor certificado por el fabricante en el sitio ofrecido por el contratista en la ciudad de Bogotá, para dos (2) funcionarios de la Procuraduría con el contenido de AVAYA aura 8, teniendo en cuenta que se trata de la versión de firmware que se pretende alcanzar con este contrato para la plataforma de Comunicaciones Unificadas. La capacitación debe iniciar máximo 15 quince días después de la firma de inicio del contrato, no obstante, la fecha puede ser cambiada por motivos de fuerza mayor. La supervisión evaluará la posibilidad de recibir la capacitación de manera virtual. La capacitación debe estar finalizada a más tardar el 31 de agosto de 2020.