Bogotá, Noviembre 19 de 2024

Estimado Ing Ricardo de Jesus Delgado Montes

REF: INFORME ENTREGA DE LICENCIAS DE ZOOM PARA LA SIC CONTRATO No.2574 de 2024– Grupo 4

Por medio de la presente confirmamos plan de trabajo, especificación de licencias con su vigencias, disposiciones del servicio y datos de contacto.

1- Plan de Trabajo.

PLAN DE TRABAJO GENERAL: EJECUCIÓN CONTRATO No.2574 de 2024					
Asignación contrato No 2574	Aprobación de Pólizas	Firma Acta de inicio	Activación de Licencias Entrega de informe de activación Licencias	Facturación	Transferencia de conocimiento uso Plataforma ZOOM
08Nov2024	13Nov2024	18Nov2024	19Nov 2024	20Nov2024	22Nov2024

2- Especificación y vigencia de licencias para ejecución del contrato.

Activación de licencias zoom y datos de contacto, la activación del paquete ZOOM ENTERPRISE, para la Super intendencia de Industria y Comercio, y consiste en:

56 Unid Licencias Zoom Enterprise que incluye:
56 Unid Licencias Zoom Meetings 500 participantes
56 Unid Licencias Zoom Webinars 500 participantes, cloud Storage Unlimited. Worspace Reservation.
10 Unid Licencias Large Meeting de 1000 participantes
2 Unid Licencias Zoom Rooms
2 Unid Licencias Zoom Conference Room conector

Activada bajo el email propietario: **sts2@sic.gov.co**

Periodo : Noviembre 14/2024 a Noviembre 13/2025

Se adjuntan imágenes de activación que pueden ser verificadas en el portal web de la cuenta propietaria o de los administradores.
Licencias entregadas en Nov. 19/2024,

	Account Number	Account Owner	Trade Screening	Subscription Start	Subscription End	Customer Plan
SIC	445999	gerente.proyecto@sic....	Aprobado	13 nov 2024	13 nov 2025	Enterprise

LARGE MEETING

Large Meeting 1.000 participantes

CANTIDAD	PERIODO DE SUSCRIPCIÓN	FECHA EFECTIVA DEL SERVICIO	ESTADO	SIGUIENTE FECHA DE LA FACTURA:	14 nov 2025
10	Anual	14 nov 2024	Active	SIGUIENTE IMPORTE DE LA FACTURA:	--

ZOOM WORKPLACE

Aspectos Básicos De Zoom Workplace Empresarial

CANTIDAD	PERIODO DE SUSCRIPCIÓN	FECHA EFECTIVA DEL SERVICIO	ESTADO	SIGUIENTE FECHA DE LA FACTURA:	14 nov 2025
56	Anual	14 nov 2024	Active	SIGUIENTE IMPORTE DE LA FACTURA:	--

For per Zoom Workplace Enterprise Essentials license includes:

Reuniones de Zoom | Zoom Team Chat | Mail | Calendar | Zoom Whiteboard | Clips Plus | Notes | AI Companion | Zoom Scheduler | Seminarios web con vídeo | Grabación en la nube | Subtítulos traducidos de Zoom | Large Meeting | Visitor Management | Docs

Cerrar detalles

- Mail & Calendar - Client & Service
- AI Companion - An AI assistant to help automate key tasks across the Zoom platform. Obtenga más información
- Clips Plus - Easily record, edit, and share short-form videos
- Notes - Create and share editable documents within Zoom
- Visitor Management
- Pizarra de Zoom - Pizarras ilimitadas
- Zoom Webinar - 500 Attendees
- Large Meeting - 500 Attendees
- Almacenamiento en la nube - Almacenamiento ilimitado
- Zoom Team Chat
- Transcripción y traducción en tiempo real
- SSO, imagen de marca y dominios administrados
- Zoom Scheduler
- Zoom Docs - Unlimited docs

Zoom Rooms

CANTIDAD	PERIODO DE SUSCRIPCIÓN	FECHA EFECTIVA DEL SERVICIO	ESTADO	SIGUIENTE FECHA DE LA FACTURA:	14 nov 2025
2	Anual	14 nov 2024	Active	SIGUIENTE IMPORTE DE LA FACTURA:	--

Las opciones de hardware de la sala están disponibles mediante el hardware de Zoom como servicio. Obtenga más información

Conector de salas de conferencias

CANTIDAD	PERIODO DE SUSCRIPCIÓN	FECHA EFECTIVA DEL SERVICIO	ESTADO	SIGUIENTE FECHA DE LA FACTURA:	14 nov 2025
2	Anual	14 nov 2024	Active	SIGUIENTE IMPORTE DE LA FACTURA:	--

Reserva de espacio de trabajo

CANTIDAD	PERIODO DE SUSCRIPCIÓN	FECHA EFECTIVA DEL SERVICIO	ESTADO	SIGUIENTE FECHA DE LA FACTURA:	14 nov 2025
56	Anual	14 nov 2024	Active	SIGUIENTE IMPORTE DE LA FACTURA:	--

3- Otras disposiciones:

Durante la vigencia de la suscripción, S&S IP SAS se compromete a:

a. Presentar a la supervisión del aquella(s) opciones, alternativas y recomendaciones que mejor se adecue(n) a las necesidades de la plataforma tecnológica y permitan un mejor uso y desempeño de configuración disponibles para la plataforma a las que se le renovará el licenciamiento y recomendar a la supervisión del contrato.

b. Documentar e implementar soluciones y mejores prácticas para la ejecución del contrato, previa aprobación de la supervisión. No obstante, para casos específicos relacionados con integraciones, se aclara que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) será la encargada de llevar a cabo las configuraciones específicas de dichas integraciones, ya que estas no forman parte del objeto del Contrato No. 2574. En consecuencia, cualquier acción relacionada con la implementación o configuración de integraciones que exceda el alcance del presente contrato deberá ser coordinada directamente por la SIC, conforme a sus competencias y responsabilidades.

c. El contratista con el apoyo del fabricante, cuando se requiera, deberá realizar el afinamiento integral de las configuraciones, reglas y demás funcionalidades sobre las plataformas a las que se les renovaran los servicios de licenciamientos, bajo las buenas prácticas de industria, que le permitan a la Entidad optimizar y mejorar el rendimiento sobre los productos ofertados, no incluye implementación, ni configuraciones de integraciones de la plataforma realizadas previamente por la SIC.

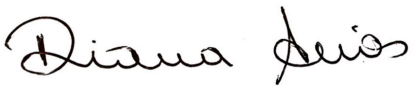
4- Datos de contacto para Soporte:

- ✓ Whatsapp: +57.321.888.2072 - Línea Telefónica: +57.1.3812878 Ext 300
- ✓ Email soporte: soporte@serviciosysolucionesip.com

(Para prioridad crítica por favor contactar a la Mesa de Servicios vía telefónica). Se debe transmitir toda la información requerida, detalles de la incidencia (ID Sala Virtual, fecha y hora de uso de la sala virtual), acciones realizadas y observaciones.

Ver SLA, anexo a este informe.

Firma:



_____

DIANA ARIAS
S&S IP SAS
Tel: +57.601.3819400 Ext 115 -Whatsapp: +57.321.888.2072

NIVEL DE ACUERDO DE SERVICIO (SLA – Service level Agreement)

PARA PLATAFORMA ZOOM

Cliente Final: SIC Super Intendencia de Industria y Comercio

Producto: Zoom 56 Licencias (mínimo 10 licencias con capacidad de 1000 participantes)

Periodo: 1 año a partir de la fecha de Contrato Noviembre 14/2024 a Noviembre 2025

1. ATENCIÓN A INCIDENCIAS

Zoom maneja una variedad de datacenters de esta forma se garantiza un servicio del 99.9%, las ventanas de mantenimiento son programadas y no afectan el servicio al usuario final. El servicio de Zoom esta 100% relacionado con el servicio de Internet, se debe siempre revisar primero el comportamiento del servicio de internet para determinar un incidente con ZOOM. En la plataforma se cuenta con información en el dashboard y en las estadísticas de la aplicación.

Esta página proporciona información histórica sobre el estado del tiempo de actividad de los servicios ofrecidos por Zoom
https://uptime.zoom.us

Para ver el estado actual de los servicios de Zoom visite: https://status.zoom.us

1.1 Medios de contacto

La mesa de servicios de S&S IP SAS es el punto de contacto a través del cual el cliente realizará todas las solicitudes de servicio.

Los siguientes son los medios de contacto con el centro de Soporte de S&S IP:

- Whatsapp: +57.321.888.2072

- Línea Telefónica: +57.1.3812878 Ext 300

- Email: soporte@serviciosysolucionesip.com

(Para prioridad crítica por favor contactar a la Mesa de Servicios vía telefónica). Se debe transmitir toda la información requerida, detalles de la incidencia (ID Sala Virtual, fecha y hora de uso de la sala virtual), acciones realizadas y observaciones.

1.2 Reporte de la Incidencia

El siguiente es el procedimiento a seguir para el reporte y solución de incidencias:

a) El cliente reportará la solicitud del servicio a la Mesa de Servicios de S&S IP SAS de acuerdo a los medios de contacto definidos.

b) En esta llamada o ticket en la plataforma de soporte, se debe proporcionar la siguiente información:

✓ Nombre del cliente final.

✓ Número de Factura del Servicio.

✓ Nombre, identificación y datos de contacto (Teléfono fijo, Celular, correo electrónico) de la persona que solicita el servicio. Se definirá un único punto de contacto.

✓ ID de sala virtual sobre la cual se reporta la incidencia.

✓ Clara y detallada descripción de la incidencia.

✓ Descripción de las acciones que hasta el momento hayan sido ejecutadas para resolver el problema y los resultados de cualquier prueba que ya haya sido realizada.

1.3 Asignación de Ticket : Tel: +57.1.3812878 Ext 300, Email: soporte@serviciosysolucionesip.com

Con la información proporcionada el centro de Soporte de S&S IP SAS realizará las siguientes actividades:

✓ Procesar la información en la Herramienta de Asignación de Tickets
✓ Validar si el cliente y solución asociados a la incidencia reportada corresponden a soluciones proporcionadas por S&S IP.
✓ Entregar al solicitante el número del Ticket (Vía Telefónica o email). Este número será la identificación que en adelante se utilizará para hacer seguimiento a la solución de la incidencia y para efectos de reportaría.
✓ Asignar el Ingeniero de Soporte responsable de atender la incidencia.

1.4 Atención de la Incidencia

El ingeniero de Soporte responsable de atender la incidencia realizará las siguientes actividades:

✓ Teniendo en cuenta la identificación del cliente final y solución asociada a la incidencia, validará las condiciones actuales de la solución de Colaboración e iniciará los procesos necesarios para solucionar la incidencia reportada.
✓ Si es necesario, se agendará a través de la misma plataforma de ZOOM una reunión con el contacto del cliente para realizar una rutina de diagnóstico de manera remota. Por ser un servicio en la nube si se hace necesario se adiciona a soporte de ZOOM a la reunión.
✓ Si se soluciona la falla se informará al cliente y se procederá a cerrar el ticket.

1.5 Soporte en Sitio

Una vez el ingeniero de soporte concluye que es necesario realizar un soporte de manera local se procederá de la siguiente manera:

✓ Se confirma si el servicio adquirido con S&S IP SAS incluye soporte en sitio o se decide contratar para este evento en particular, será atendida la incidencia en sitio,

✓ El ingeniero de Soporte se comunicará con el contacto del cliente para informar y coordinar el desplazamiento del ingeniero de campo al sitio.
✓ Para que el cliente autorice el ingreso del personal técnico de S&S IP se debe cumplir con todos los requisitos exigidos por el Cliente en cuanto a Seguridad Industrial, parámetros de conocimiento de S&S IP según correo electrónico enviado por el Cliente.
✓ El ingeniero de Campo realizará los procesos necesarios para solucionar la incidencia reportada.
✓ Una vez sea solucionada la incidencia, el ingeniero de Soporte notificará al contacto del cliente y se procederá a cerrar el ticket.

El ingeniero de Campo realizará un reporte de “Atención en Sitio” donde se consignará la siguiente información:

- Hora de llegada
- Hora de solución de la falla

- Hora de salida
- Descripción de actividades realizadas
- Observaciones adicionales

Este informe debe ser firmado por una persona de contacto en sitio que el cliente asigne.

1.6 Cierre del Ticket

Para cerrar el ticket asociado a una incidencia se procederá de la siguiente manera:

- ✓ El ingeniero de Soporte se comunicará con el contacto del cliente para notificar la solución de la incidencia.
- ✓ Si el Cliente informa sobre cualquier inconformidad, el ingeniero de Soporte tomará las acciones a que haya lugar y se repetirá el ciclo hasta que el Cliente manifieste su total conformidad con la solución, después de lo cual se procederá al cierre del ticket.

2. NIVELES DE PRIORIDAD

S&S IP maneja tres niveles de prioridad:

.

2.1 Prioridad Alta, Nivel 1

Problemas o fallas que restringen en alto grado el uso de la plataforma:

- ✓ Sistema fuera de servicio (Falla total del sistema)
- ✓ Operacion de servicio severamente degradado.
- ✓ Repetición de fallas no críticas en menos de 48 horas.

2.2 Prioridad Media, Nivel 2

Problemas que restringen parcialmente el servicio, que no están clasificadas como fallas de prioridad alta:

- ✓ Cortes recurrentes en la conexión
- ✓ Falla en las aplicaciones con efecto menor en la funcionalidad del sistema.

✓ Problemas relacionados con una característica o un conjunto de características.
✓ Desempeño operacional de la plataforma

2.3 Prioridad Baja, Nivel 3

Problemas aislados del sistema, que no están clasificadas como fallas de prioridad alta o media y que no afectan la operatividad del servicio.

✓ Fallas esporádicos o poco frecuentes
✓ El cliente requiere información o asistencia con las capacidades de la plataforma.

Nuestra oferta incluye el Esquema de Soporte Básico, en el cual se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

Esquema de Soporte: 7x24. Se refiere al horario de atención de reporte de incidencias a través de alguno de los medios de contacto, esta atención será remota.

Tiempo de Atención: Tiempo que transcurre desde que se reporta la incidencia a la Mesa de Servicios S&S IP SAS hasta que se asigna el número de ticket. Para el servicio de soporte 5x8, si la falla es reportada fuera de este horario, el tiempo empieza a contar a partir de la primera hora hábil del siguiente día hábil.

Tiempo de Respuesta: Tiempo que transcurre desde que se reporta la incidencia a la Mesa de Servicios S&S IP hasta que se empieza a atender la falla por el ingeniero de Soporte o el Ingeniero de Campo. Para el servicio de soporte 5x8, si la falla es reportada fuera de este horario, el tiempo empieza a contar a partir de la primera hora hábil del siguiente día hábil.

Tiempo de Solución de Fallas: Tiempo que transcurre desde que se reporta la incidencia a la Mesa de Servicios S&S IP hasta que la falla es solucionada (Remotamente o en sitio). Para el servicio de soporte 5x8, si la falla es reportada fuera de este horario, el tiempo empieza a contar a partir de la primera hora hábil del siguiente día hábil.

Los tiempos de respuesta comprometidos son orientados a mantener la continuidad del servicio. Por ser ZOOM un servicio en la nube, dependemos netamente del servicio prestado por ZOOM, para esto se debe hacer referencia al SLA de ZOOM.

La siguiente tabla define los Acuerdos de Nivel de Soporte que S&S IP SAS maneja:

Acuerdo Soporte			
	Prioridad Soporte		
	Alta	Media	Baja
Recepción de incidencias telefónicas	7 x 24		
Recepción de incidencias email	7 x 24		
Visita programada	Por ser servicio en la nube será remoto		
Actualización de aplicación	Siempre disponible, programado automaticamente con autorizacion del usuario final		
Tiempo de respuesta telefónica	inmediata	inmediata	inmediata
Tiempo de respuesta email	2 Horas	2 Horas	2 Horas
Tiempo de respuesta remota	1 a 4 Horas	1 a 12 Horas	1 a 24 Horas
Tiempo de Solución (90% de las fallas)	Hasta 8 Horas	Hasta 24 Horas	Hasta 48 Horas

* Para SIC, Plataforma Zoom las visitas presenciales serán programadas, de mutuo acuerdo, siempre atendiendo primero el servicio de forma remota.

Diagrama de Escalamiento

1er Nivel	www.serviciosysolucionesip.com Colombia +57.1.3812878 Ext 300 Email: soporte@serviciosysolucionesip.com Diana Arias Email: darias@serviciosysolucionesip.com Colombia +57.1.3812878 Ext 115
2o. Nivel	Noc Colombia +57.1.3812878 Ext 300 soporte@serviciosysolucionesip.com
3er Nivel	Soporte Ing. Robert Osorio soporte@serviciosysolucionesip.com Colombia + 57.1.3812878 Ext 103

Oscar Fabian Ramírez T.
Supervisor SIC

Luis Eduar Cuesta Tautiva
Supervisor SIC