Bogotá, 13 de diciembre de 2024

Señores

Super Intendencia de industria y comercio

Ref: Realizar la renovación del licenciamiento, suscripciones, soporte técnico y servicios conexo para la superintendencia de industria y comercio

De manera atenta presentamos nuestro modelo de informe de actividades basado en los requerimientos solicitados.

Esperamos cumplir con sus expectativas,

1. INTRODUCCIÓN

Este informe describe las actividades realizadas para la instalación de licenciamiento Avaya y la actualización del sistema, en cumplimiento de los términos establecidos en el contrato. Se detallan las etapas de entrega, instalación, configuración y puesta en funcionamiento, así como las obligaciones específicas durante la vigencia del contrato y suscripción del soporte. Además, se incluyen los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y el protocolo de escalamiento para la atención de requerimientos de servicio y soporte.

2. Entrega, Instalación, Configuración y Puesta en Funcionamiento

2.1. Entrega

Se realizó la entrega de los componentes especificados en el contrato, los cuales incluyen:

Licencias Avaya adquiridas. acuerdo a el
ANEXO No. 2H ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – SOLUCIÓN AVAYA

2.2. Instalación y Configuración

Instalación:

Implementación del licenciamiento Avaya en el sistema.

Verificación de la compatibilidad con la infraestructura existente.

Configuración:

Ajustes necesarios en el sistema para habilitar las funcionalidades del licenciamiento.

2.3. Puesta en Funcionamiento

- **Pruebas funcionales:** Validación del correcto funcionamiento del sistema.
- **Entrega formal:** Confirmación de conformidad por parte del cliente.

3. Obligaciones Específicas

3.1. Durante la Vigencia del Contrato

1. **Soporte técnico:**
   - Atención a consultas relacionadas con el licenciamiento Avaya y la actualización del sistema.
   - Resolución de problemas técnicos dentro de los tiempos establecidos.
2. **Transferencia de conocimiento.**

- Dos sesiones de 4 horas a pactar con el cliente.

4. SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) y Protocolo de Escalamiento

SDT Ingeniería SAS maneja las siguientes modalidades de servicio

- Registro de incidentes 7x24 (Página Web)
- Soporte Remoto 7x24 Línea telefónica
- Soporte en sitio – De común acuerdo

4.1. Matriz de responsabilidades

- Las siguientes actividades son las responsabilidades asignadas a SDT Ingeniería
- SAS y al cliente para poder brindar de manera oportuna el modelo de servicio
- propuesto.

Actividad	Responsable	
	SDT	Cliente
Recibir, analizar y dar respuesta a los requerimientos de solicitudes de informes de la prestación del servicio.	x	
Atender los incidentes y problemas ocurridos en la prestación del servicio a través del soporte de primer y segundo nivel.	x	
Escalar los incidentes y problemas ocurridos que no pudieron ser solucionados a través del soporte de primer y segundo nivel.	x	
Realizar las visitas de Mantenimiento programadas.	x	
Reportar los incidentes relacionados con la prestación del servicio.	x	
Velar permanentemente por el buen uso de los recursos tecnológicos involucrados en la prestación del servicio.		x
Suministrar información oportuna y clara de la falla o requerimiento		x

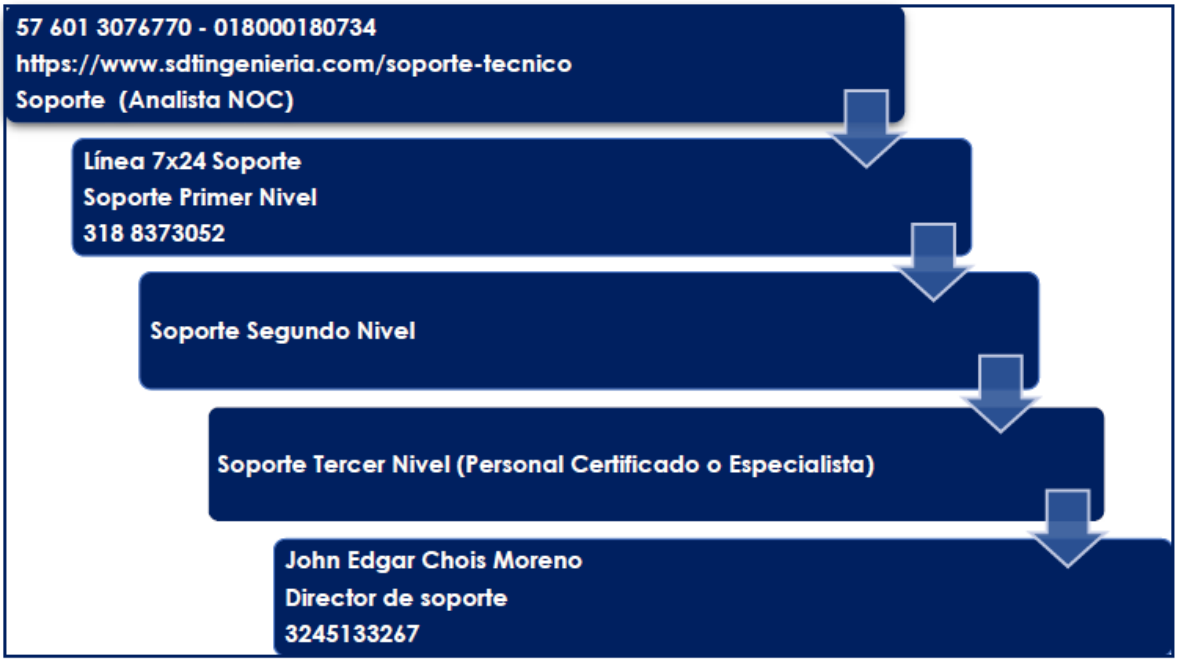
4.2. ACUERDO NIVELES DE SERVICIO

4.2.1. Horario y medios de atención



4.2.2. Nivel de escalamiento

A continuación, se relaciona el nivel de escalamiento a fallas asociadas al servicio prestado: (MTGO01 Matriz de Escalamiento Operaciones)



Es necesario indicar el número de ticket generado desde la mesa de ayuda de SDT Ingeniería SAS para generar el escalamiento directo.

4.2.3. CLASIFICACIÓN PARA SEVERIDADES SEGÚN PRIORIDAD

Criterio de clasificación para prioridad ALTA ★★★ **(Servicio Caído)**

- Falla general (afectación de todos los equipos).
- Falla que afecte equipos prioritarios
  - Equipos que gestionen gran volumen de usuarios
  - Equipos core.

Criterio de clasificación para prioridad MEDIA ★★☆ **(Fallas de rendimiento del servicio)**

- Fallas en equipos de distribución que generan afectación en pocos usuarios.

Criterio de clasificación para prioridad BAJA ★☆☆ **(Fallas de rendimiento aleatorias en el servicio y servicio funcional)**

- Fallas para usuarios específicos que no generen gran impacto en la operación.
- Cuando existan problemas de performance que no afecte la prestación del servicio.
- Cuando se requiera algún cambio de configuración en el servicio.
- Cuando se requiera una consulta técnica.
- Cuando se requiera un mantenimiento preventivo.

4.3. Tiempos de respuesta en función de las prioridades

El tiempo de respuesta es el periodo que transcurre desde que una solicitud de atención del incidente o requerimiento es recibida por el NOC hasta que se haga el primer contacto con el Cliente.

Tipo de Prioridad	Tiempo de respuesta ANS
Prioridad ALTA	30 minutos
Prioridad MEDIA	
Prioridad BAJA	

4.4. Tiempos de solución en función de las prioridades

El tiempo de solución es el periodo que transcurre desde que una solicitud de atención del incidente o requerimiento es recibida por el NOC hasta que se da una solución a esta.

Tipo de prioridad	Tiempo de solución ANS
Prioridad ALTA	4 horas
Prioridad MEDIA	8 horas
Prioridad BAJA	24 horas

4.5. EXCLUSIONES

- El tiempo convenido de mutuo acuerdo entre las partes en que se incurra para el traslado de servicios.
- El tiempo en que se incurra para realizar trabajos de mantenimiento preventivo, según los procedimientos establecidos.
- El tiempo que incurra el fabricante en dar respuesta o solución a fallas escaladas previamente.
- Para los requerimientos de solicitudes de garantías los tiempos de solución serán acordes a los tiempos de entrega, stock o importación que maneje el fabricante.
- Cuando se requiera realizar una prueba de un servicio, aunque no se hubiese detectado o reportado falla siempre y cuando no implique una interrupción del servicio. En caso de que no responda a una falla, deberá programarse la ventana de mantenimiento preventivo.
- Por falta o falla de los equipos del Cliente o de terceros contratados por el Cliente, o por otras causas no imputables a fallas técnicas de los equipos provistos por SDT Ingeniería SAS.
- Cuando el Cliente no autorice el acceso oportuno a sus sedes.
- Cuando se programen mantenimientos preventivos o correctivos de común acuerdo fuera del plan de trabajo.
- Interrupciones de servicio programadas que provengan de servicios administrados por el cliente.
- Los tiempos de respuesta por parte del cliente para gestionar y tramitar permisos.
- Cualquier interrupción causada específicamente por equipos o aplicaciones del Cliente.
- Cuando se trate de casos catalogados como de fuerza mayor o caso fortuito de acuerdo con lo establecido en el Código de Comercio.
- Cuando la falla sea generada por incumplimiento por parte del Cliente a las condiciones eléctricas o ambientales sobre la ubicación de los equipos. ➢ Cuando se realice la comunicación con un cliente y este no responda, luego de 72 horas y por lo menos haber realizado 5 intentos de comunicación con el cliente se procederá a:

  • Cerrar el caso con las observaciones pertinentes.

  • Si es un proyecto especial, el responsable del proyecto gestionara una visita a campo dentro de los 3 días siguientes.



LUIS EDUAR
CUESTA
TAUTIVA

