

SOPORTE DE CANAL NIVELES 1 Y 2 SOBRE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA MITEL

COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Fecha: Agosto 06 del 2025

Es un honor para Maicrotel, empresa líder en soluciones integrales de comunicación con más de 38 años de experiencia, presentar nuestra propuesta económica para la prestación de servicios a la **Comisión Nacional del Servicio Civil**.

Nuestra organización se ha consolidado como un referente en el sector, ofreciendo soluciones innovadoras y tecnológicamente avanzadas. Con presencia en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Cartagena, contamos con un equipo de profesionales altamente capacitados y certificados, un Help Desk especializado para garantizar soporte continuo y un robusto stock de equipos de las principales marcas tecnológicas a nivel mundial, lo que nos permite garantizar tiempos de respuesta óptimos y soluciones eficientes.

Entendemos la importancia de contar con un aliado estratégico que no solo brinde tecnología de vanguardia, sino que también garantice continuidad operativa, optimización de recursos y mejora en la gestión de comunicación. Por ello, ponemos a su disposición nuestra experiencia y capacidad operativa para aportar valor a su entidad, asegurando un servicio de alta calidad alineado con sus objetivos institucionales.

Agradecemos la oportunidad de participar en este proceso y reiteramos nuestro interés en establecer una relación comercial sólida y de largo plazo. Estamos atentos a resolver cualquier inquietud y a coordinar los próximos pasos para la formalización de esta alianza estratégica.

INTRODUCCION

En el presente documento, encontrarán la propuesta para la renovación del soporte técnico de la plataforma de Comunicaciones Unificadas actualmente en operación. Esta oferta está diseñada para garantizar la continuidad, estabilidad y óptimo desempeño de los sistemas implementados, asegurando acceso a actualizaciones, soporte especializado y mantenimiento preventivo.

SITUACIÓN ACTUAL

La Comisión Nacional del Servicio Civil opera actualmente un sistema de Comunicaciones Unificadas Mitel, compuesto por diversas soluciones especializadas que garantizan la gestión eficiente de las comunicaciones internas y externas de la entidad.

Componentes Principales:

- ❖ PBX - MX-ONE
- ❖ Contact Center - MiVoice Business
- ❖ Grabación - Mitel Interaction Recording (MIR)
- ❖ MBG - Session Border Controller (SBC) y Web Proxy
- ❖ UC Movilidad - MiCollab

Plataformas Integradoras.

- ❖ Tarificación - Pcsistel
- ❖ Ctweb RTC - Chat Bot Con Integración Web Chat
- ❖ Ctmil Voice Bot 11 Puertos

EXCLUSIONES

Los siguientes son las exclusiones del proyecto de acuerdo con servicios y plataformas a instalar:

- Maicrotel no realizará labores tales como: adecuación de redes, adecuaciones eléctricas o administración de estas que no estén estipuladas en la propuesta
- Maicrotel no configurara sistemas operativos de servidores que no estén contemplados en la orden de compra.
- Maicrotel no configurara ni instalara Switches, que no estén contemplados dentro la propuesta.
- Maicrotel no administrara la red del cliente.
- Maicrotel no realizara obras civiles

- Maicrotel no instalara y/o integrara ningún tipo de hardware o software que no esté contemplado en la orden de compra.
- Maicrotel no realizara desarrollos que no estén contemplados en el alcance.
- Maicrotel no dará soporte sobre Plataformas de redes sociales (Fabrica)
- Para garantizar el funcionamiento óptimo y continuo de la solución, es fundamental contar con soporte vigente por parte del fabricante. Esto permite escalar oportunamente los incidentes críticos que requieren intervención de niveles superiores o del proveedor original.
- En este escenario, el soporte brindado por Maicrotel se restringe a niveles 1 y 2, los cuales no cubren integraciones, modificaciones ni desarrollos adicionales. Cualquier requerimiento en este sentido será evaluado por el equipo técnico para determinar su viabilidad y alcance y Valores adicionales que deberá asumir la CNSC

ESQUEMA DE ATENCION TECNICA

El servicio de soporte de los equipos ofrecidos será realizado por MAICROTEL SAS quien cuenta con personal especializado para la atención de cualquier tipo de falla que pudiera presentar el sistema.

MAICROTEL SAS cuenta con un HelpDesk para la recepción de requerimientos, aplicaciones de administración de requerimientos de clientes, técnicos especializados para brindar monitoreo y soporte remoto y presencial, herramientas de diagnóstico, inventario de partes y logística de distribución de partes a nivel nacional.

Para aquellos eventos donde se presentase una falla que interrumpa el servicio normal de los equipos, CNSC reportará a MAICROTEL SAS el tipo de daño presentado. En el caso de alteraciones de Orden Público, se buscará de manera conjunta una alternativa que garantice la seguridad de los empleados de MAICROTEL SAS.



Con el objetivo de brindar un mejor servicio técnico a todos nuestros clientes, a continuación, compartimos el esquema de contacto para nuestro “centro de servicio al usuario”, donde podrá registrar sus incidentes, eventos, peticiones y/o quejas. Este es el Punto Único de Contacto, en el cual se tomará registro de su solicitud y se gestionará internamente para darle una respuesta y solución.

ITEM	CANAL	DESCRIPCION	HORARIO
1	Línea de atención	En Bogotá 6438330	L-V 8am a 12:30 y 1:30pm a 5pm
2	Correo electrónico	serviciotecnico@maicrotel.com	24 horas del día *
3	Celular de soporte	Numero de soporte para clientes con contrato 7x24.	24 horas al día *
4	Página web	www.maicrotel.com	24 horas al día

NIVEL DE ESCALAMIENTO	CARGO	NOMBRE	TELÉFONO DE CONTACTO
1	Mesa De Servicio	Fabian Castellanos	6438330 EXT 1116
2	Ingeniero de Soporte	Asignado	N/A

TIEMPOS DE RESPUESTAS Y ATENCION PARA INCIDENTES

M@ICROTEL SAS cuenta con diferentes medios de comunicación para atender y resolver todas las asesorías técnicas necesarias para una adecuada instalación, configuración, operación, mantenimiento y diagnóstico de los equipos y/o elementos que oferta.

El tiempo de solución depende en gran medida de la interacción entre M@ICROTEL SAS y el cliente. Maicrotel se compromete a tener los medios necesarios para escalar los casos directamente a fábrica sin costo adicional para el cliente, cuando el cliente ha pagado por dicho servicio en su contrato de mantenimiento o adquisición de tecnología. El tiempo de solución, para todos los niveles, se detendrá cuando se estén realizando actividades cuya responsabilidad sea del cliente.

Es responsabilidad del cliente la correcta utilización de los equipos, observar todas las disposiciones que para su operación recomienda el fabricante, tales como humedad, temperatura, etc. Así mismo ambas partes se comprometen a actuar de buena fe y sin dolo alguno en la firma del contrato y durante su vigencia.

Cuando el personal designado por el cliente reporte una falla es importante tener en cuenta la siguiente información:

- Tipo de problema. (Aleatorio, frecuente, falla total, falla parcial).
- Descripción del problema, frecuencia, situación, lugar físico del problema.
- Información técnica (Diagramas de red LAN, WAN o de servicios).
- Descartar fallas externas.
- Tener claro conocimiento del problema.
- Status del sistema (errores, debugs, logs de eventos).
- Ambiente de producción para pruebas. (Ventanas de tiempo, posibles usuarios de prueba, posibles pruebas).

M@ICROTEL SAS, se compromete a proporcionar un número telefónico y un e-mail disponible durante el tiempo acordado para brindar atención de llamadas 5X8 de consultas técnicas, reportes de fallas y seguimiento de estas.

El Soporte Técnico Telefónico no tiene un límite de llamadas.

Soporte Remoto

Se brindará un diagnóstico remoto de la causa del incidente y la validación de la posibilidad de la solución vía remota. También se le indicará a la persona designada por el cliente, las posibles acciones requeridas. Luego de alcanzar la solución al inconveniente reportado esta

SEDES: Bogotá - Cali - Medellín - Barranquilla-Cartagena

www.maicrotel.com

se corroborará mediante un chequeo de funcionamiento, y luego de esto el cliente debe autorizar el cierre del caso.

Soporte técnico en sitio

M@ICROTEL SAS, ofrece el servicio de soporte técnico en sitio, por medio del cual el cliente contará con un Ingeniero de Soporte de M@ICROTEL SAS. En sus instalaciones disponible para colaborar instalación, operación y resolución de fallas.

Este soporte se activa por el servicio de soporte remoto o por la falta del mismo, en caso de que sea imposible realizarlo. En este, se dará el diagnóstico de la probable causa del.

Durante el ciclo de vida de la incidencia se cumplen completamente con los SLA acordados.

Acuerdo de niveles de servicio

El tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio y plan de comunicaciones se describen a continuación.

TIPO DE FALLA	NIVEL DE SEVERIDAD	DESCRIPCIÓN
FALLA CRÍTICA	S1	El servidor de comunicaciones ha dejado de funcionar por completo, ocasionando un impacto crítico en las operaciones del negocio del cliente.
FALLA GRAVE	S2	El servidor de comunicaciones ha dejado de funcionar parcialmente, ocasionando un impacto medio en las operaciones del negocio del cliente. Algunas operaciones continúan funcionando normalmente.
FALLA LEVE	S3	El sistema no funciona de forma óptima, aunque muchas de las operaciones continúan correctamente, el impacto es bajo en las operaciones de la empresa.
SERVICIOS POR PETICION	S4	El usuario final requiere información o asistencia sobre las posibilidades, la instalación o configuración de nuevos requerimientos. Se tratan también problemas comunes con muy bajo impacto en las operaciones de la empresa.

Tiempos de respuesta

El registro de cualquier incidencia se puede realizar en cualquier momento del día a cualquier hora en el portal web o vía correo electrónico, sin embargo, solo se tendrá en cuenta en el horario de atención establecido en el contrato.

También se podrán registrar incidentes vía telefónica dentro del horario de atención de establecido en el contrato.

Los tiempos de respuesta de acuerdo con la clasificación del incidente registrado son los siguientes.

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA EN	
	TELEFÓNICO/REMOTO PARA DIAGNÓSTICO	SITIO
S1	60 minutos	Ingeniero en sitio antes de 4 horas, según horario de atención acordado en contrato.
S2	Menos de 120 minutos	Ingeniero en sitio antes de 6 horas, según horario de atención acordado en contrato.
S3	Menos de cuatro horas	Visita programada dentro de las siguientes 8 horas hábiles, según horario de atención acordado en contrato.
S4	Siguientes 8 horas hábiles	Visita programada dentro de las siguientes 24 horas hábiles, según horario de atención acordado en contrato.

ALCANCE

- Atención de incidencias básicas y configuración de usuarios sobre la plataforma MX-ONE de CNSC
- Soporte remoto para la atención de fallas menores o incidencias operativas, incluyendo cambios de extensión, reasignación de usuarios, ajustes de buzones de voz y modificaciones básicas en el direccionamiento de llamadas.
- Apoyo en la verificación del estado general de la plataforma
- Soporte en la recuperación ante fallas menores
- Acompañamiento en la recuperación de funcionalidades básicas del sistema frente a errores conocidos, siempre y cuando no impliquen intervención a nivel de sistema operativo o restauración a nivel de software de base.
- Asesoría funcional sobre operación de la plataforma
- Orientación sobre el uso correcto de funciones de la central (transferencias, desvíos, grupos de timbrado, etc.) y acompañamiento remoto en actividades de validación funcional con el usuario final.
- Nuestro soporte se limita a requerimientos básicos y funcionales de la planta Mitel MX-ONE. No se contempla atención a fallas críticas, reinstalaciones, actualizaciones, ni acceso a soporte o herramientas propietarias del fabricante, debido a que actualmente no se cuenta con contrato activo con Fabrica.

PROPUESTA ECONOMICA

Soporte de Canal Niveles 1 y 2

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR COP	
			UNITARIO	TOTAL
1	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo que garantice el normal funcionamiento de la solución de comunicaciones unificadas de la Comisión Nacional del Servicio Civil: Mitel MX ONE y sus complementos. Servicio mensual.	5	\$ 6.974.800	\$ 34.874.000
SUBTOTAL			\$	34.874.000
IVA(19%)			\$	6.626.060
TOTAL SOLUCIÓN CON IVA			\$	41.500.060

NOTA: Esta oferta Solo incluye niveles 1 y 2 de la plataforma de telefonía Mitel. No incluye soporte con Fabrica.

CONDICIONES COMERCIALES

- Entrega:
Se elaborará un cronograma de actividades entre las partes para la entrega y ejecución del soporte establecido por COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL y M@icrotel.
- Tiempo de soporte: 5 Meses Niveles 1 y 2
- Forma de pago: (único pago)
- Validez de la oferta: 30 días
- Impoventas IVA: 19% o el vigente en el momento de la fecha de facturación.
- Precios: Pesos colombianos
- Somos Autorretenedores Resolución DIAN No. 0133 del 12 0199


 ORLANDO GARZON MARTIN
 C.C. No. 19.125.295 de Bogotá
 Representante Legal de M@ICROTEL SAS



FREDY ALARCON
Gerente de Cuenta
PBX. (57 601) 643 83 30
EMAIL: falarcon@maicrotel.com

SILVIA PATRICIA BARRIGA
Ingeniera Preventa
PBX. (57 601) 643 83 30
EMAIL: Sbarriga@maicrotel.com

SEDES: Bogotá - Cali - Medellín - Barranquilla-Cartagena
www.maicrotel.com