1. OBJETO DEL PROCESO

RENOVAR EL SOPORTE DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES AVAYA, INCLUYENDO UN NODO DE SUPERVIVENCIA PARA EL AEROPUERTO DE FLORENCIA.

2. ALCANCE

2.1 Actualización y mantenimiento de la plataforma Avaya Aura de la Entidad la cual se encuentra en la versión 8.1, a la última versión liberada por el fabricante AVAYA INC la cual debe ser 10.x.

2.1.1 Inventario de equipos y licenciamiento de AVAYA objeto de actualización

El siguiente listado corresponde a la plataforma de AVAYA que actualmente hace parte de la Aerocivil

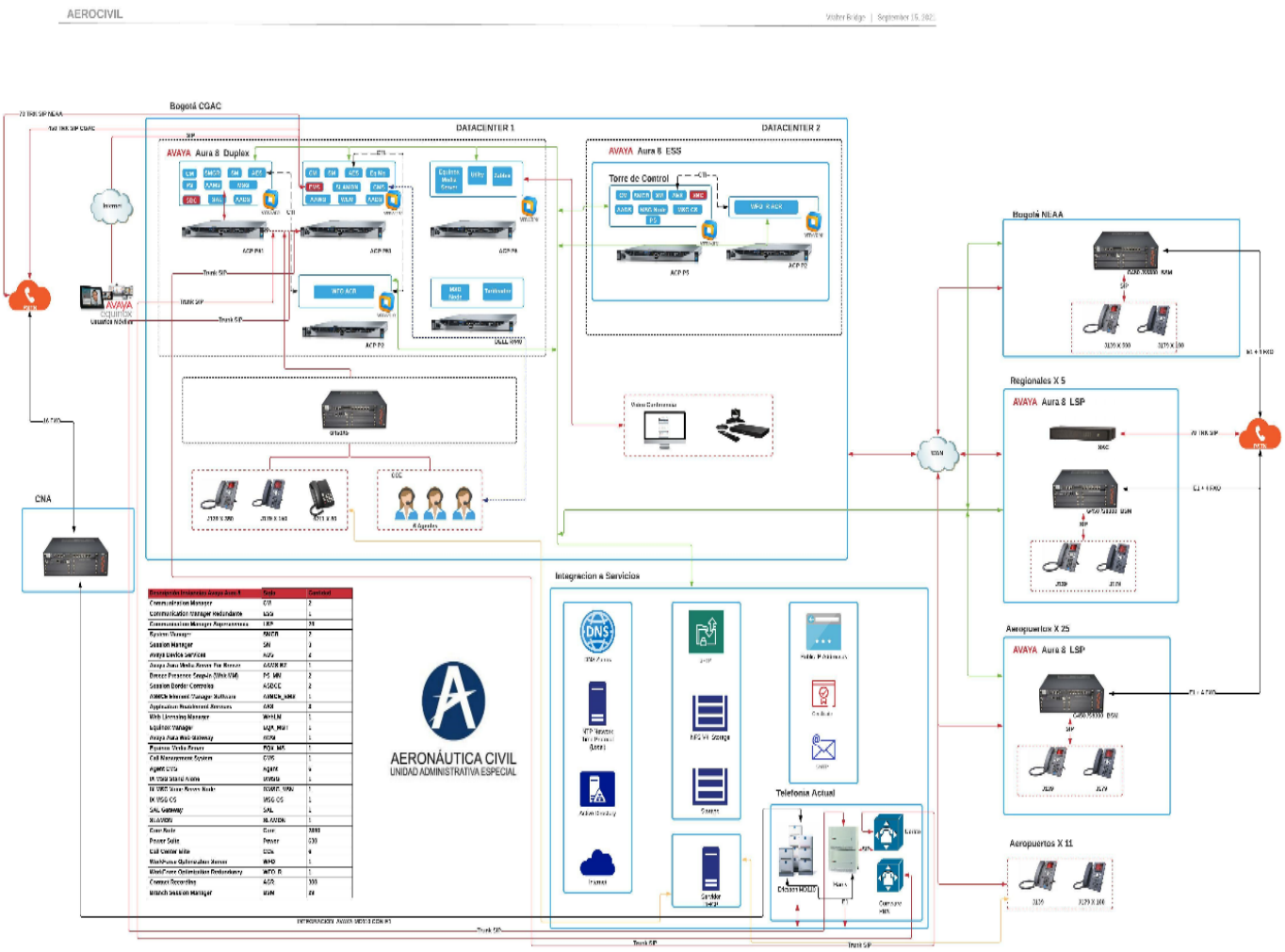
HW/SW	DESCRIPCIÓN TIPO DE SOPORTE AVAYA 5X8	CANT	DESCRIPCIÓN PRODUCTO AVAYA CUBIERTO
HW	SA PARTS NBD C/D APPL MED SRV R2D	2	ASP 130 DELL R640 SRVR P2 BUNDLE
HW	SA PARTS NBD C/D APPL LG SRV R2D	2	ASP 130 DELL R640 SRVR P5 BUNDLE
HW	SA PARTS NBD C/D APPL LG SRV R2D	2	ASP 130 DELL R640 SRVR P51 BUNDLE
HW	SA PARTS NBD C/D CM MED GTWY	35	G450 MP160 MEDIA GATEWAY NON GSA
HW	SA PARTS NBD C/D CM SM SRV	30	S8300E SERVER - NON GSA
HW	SA PARTS NBD C/D APPL SM SRV	1	ASBCE CORE PORTWELL CAD-0230
SW	SA PREF C/D AAMS R8 SYSTEM	1	AAMS R8 SYSTEM LICENSE
SW	SA PREF ADS SAL GTWY OVA	1	ADS SAL GTWY OVA
SW	UPG ADV ADS SAL GTWY OVA	1	ADS SAL GTWY OVA
SW	SA PREF SAL GTWY OVA	1	ADS SAL GTWY SFTW ONLY
SW	UPG ADV SAL GTWY OVA	1	ADS SAL GTWY SFTW ONLY
SW	SA PREF ADS SLA MON OVA	1	ADS SLA MON OVA
SW	UPG ADV ADS SLA MON OVA	1	ADS SLA MON OVA
SW	SA PREF C/D AES R8 PLDS ENBL APPL	1	AES R8 PLDS ENABLE FOR APPL LIC
SW	SA PREF MTGS R9 MGMT FOR PWR ST	1	AMTGS R9 MGMT FOR POWER SUITE
SW	UPG ADV MTGS R9 MGMT FOR PWR ST	1	AMTGS R9 MGMT FOR POWER SUITE
SW	SA PREF MTGS R9 MS AV PWR	1	AMTGS R9 MS FOR AURA PWR STE LIC
SW	UPG ADV MTGS R9 MS AV PWR	1	AMTGS R9 MS FOR AURA PWR STE LIC
SW	SA PREF C/D ASBCE R8 ADV HA	35	ASBCE R8 ADV SVCS HA LIC
SW	SA PREF C/D ASBCE R8 ADV	35	ASBCE R8 ADV SVCS LIC
SW	SA PREF C/D ASBCE R8 STD HA	36	ASBCE R8 STD SVCS HA LIC
SW	SA PREF C/D ASBCE R8 STD	36	ASBCE R8 STD SVCS LIC
SW	SA PREF ASP VM R4 STD SW	10	ASP R4 VM STD SW
SW	SA PREF C/D AURA R8 ANALOG	200	AURA R8 ANALOG NEW/ADD LIC

SW	SA PREF C/D AURA R8 CORE	2390	AURA R8 CORE NEW LIC
SW	SA PREF C/D AURA R8 POWER	630	AURA R8 POWER ADD LIC
SW	SA PREF C/D SYS MGR R8 LIC	1	AURA SMGR R8 LIC
SW	SA ESS+UA C/D PRT NBD XT4300	14	AV IX RMSYS XT4300
SW	SA PREF C/D AAVP R7 SNGL CPU EMBD	29	AVP R7+ SNGL CPU EMBD LIC
SW	UPG ADV AAVP R7 SNGL CPU EMBD	29	AVP R7+ SNGL CPU EMBD LIC
SW	SA PREF AWE R15/20 CR PKG	300	AWE R15.2 20.1 ACR PKG
SW	UPG ADV AWE R15/20 CR PKG	300	AWE R15.2 20.1 ACR PKG
SW	SA PREF AWE R15/20 REDUN CR PKG	300	AWE R15.2 20.1 REDUN CR PKG
SW	UPG ADV AWE R15/20 REDUN CR PKG	300	AWE R15.2 20.1 REDUN CR PKG
SW	SA PREF C/D BREEZE R3 SNAP-IN SRV	1	BREEZE R3 AVAYA SNAP-IN SRVR INSTNC
SW	UPG ADV BREEZE R3 SNAP-IN SRV	1	BREEZE R3 AVAYA SNAP-IN SRVR INSTNC
SW	SA PREF C/D BREEZE R3 MCH SML AAMS7	1	BREEZE R3 MEDIA CH SML AAMS R8 SYS
SW	SA PREF C/D BREEZE R3 MCH SML AAMS7	1	BREEZE R3 MEDIA CH SML AAMS R8 SYS
SW	UPG ADV BREEZE R3 MCH SML AAMS7	1	BREEZE R3 MEDIA CH SML AAMS R8 SYS
SW	UPG ADV BREEZE R3 MCH SML AAMS7	1	BREEZE R3 MEDIA CH SML AAMS R8 SYS
SW	SA PREF CC R8 ELITE AGT	6	CC R8 ELITE AGT NEW 1-250 LIC
SW	SA PREF CMS R19 1-250	1	CMS R19 AGT NEW 1-250 LIC
SW	SA PREF CMS R19 1-250 #	5	CMS R19 AGT NEW 1-250 LIC
SW	SA PREF CMS R19 INITIAL ACD	1	CMS R19 INITIAL ACD LIC
SW	SA PREF CMS R19 SUPV	5	CMS R19 SUPV NEW 5 FREE LIC
SW	SA PREF ONE-X AGT R2 AGENT	6	ONE-X AGT R2 NEW/ADD PER AGT PLD LIC
SW	UPG ADV ONE-X AGT R2 AGENT	6	ONE-X AGT R2 NEW/ADD PER AGT PLD LIC
SW	SA PREF C/D SM BSM R8 VE VAPP ENBL	29	SM BRANCH (BSM) R8 VE VAPP ENABLE
SW	SA PREF C/D SM R8 SYSTEM	3	SM R8 SYSTEM LIC
SW	SA PREF C/D SM R8 VE VAPP ENBL	3	SM R8 VE VAPP ENABLE
SW	SA PREF C/D WEB GW R3 SRV INSTANT	1	WEB GATEWAY R3 PER SRVR INSTANT LIC
SW	UPG ADV WEB GW R3 SRV INSTANT	1	WEB GATEWAY R3 PER SRVR INSTANT LIC
SW	SA PREF WORKPL ATTD R5 CLNT USR	6	WRKPL ATTD R5 CLNT USER NEW
SW	UPG ADV WORKPL ATTD R5 CLNT USR	6	WRKPL ATTD R5 CLNT USER NEW
SW	SA PREF WORKPL ATTD R5 SERVER	1	WRKPL ATTD R5 SYS NEW
SW	SA PREF WORKPL ATTD R5 SERVER	1	WRKPL ATTD R5 SYS NEW
SW	UPG ADV WORKPL ATTD R5 SERVER	1	WRKPL ATTD R5 SYS NEW
SW	UPG ADV WORKPL ATTD R5 SERVER	1	WRKPL ATTD R5 SYS NEW

Los Aeropuertos o sedes en los cuales están instalados los Media Gateway G450 con sus respectivas tarjetas son:

No MG450	CIUDAD	Fuente Poder	S8300	MM710	MM711	MM714	MM716
1	Bogotá	1			1		1
2	Bogotá	1					1
3	Bogotá	1					1
4	Bogotá	1					
5	Bogotá	1					
6	Bogotá	1	1	1		1	
7	Bogotá	1	1	1	2	1	
8	Villavicencio	1	1	1		1	1
9	Cali	1	1	1		1	1
10	Medellin	1	1	1		1	
11	Rionegro	1	1	1		1	1
12	Barranquilla	1	1	1		1	1
13	Arauca	1	1	1		1	
14	Saravena	1	1	1		1	
15	Neiva	1	1	1		1	
16	Ibague	1	1	1		1	
17	Cucuta	1	1	1		1	1
18	Bucaramanga	1	1	1		1	
19	Leticia	1	1	1		1	
20	Monteria	1	1	1		1	
21	Santa Marta	1	1	1		1	
22	Cartagena	1	1	1		1	
23	Ipiales	1	1	1		1	
24	San Andres	1	1	1		1	
25	Pereira	1	1	1		1	
26	Armenia	1	1	1		1	
27	Pasto	1	1	1		1	
28	Popayan	1	1	1		1	
29	Barrancabermeja	1	1	1		1	
30	Riohacha	1	1	1		1	
31	Guaymaral	1	1	1		1	
32	Tumaco	1	1	1		1	
33	Yopal	1	1	1		1	
34	Valledupar	1	1	1		1	

Arquitectura del sistema:



2.1.2 El contratista debe actualizar el licenciamiento de software de la plataforma propietaria de la entidad que actualmente está en versión Avaya Aura 8.3 la última versión liberada por el fabricante mínimo a Avaya aura 10.0 o superior, La actualización del software debe incluir licenciamiento o soporte de fabrica por al menos 2 años a partir del acta de recibo final.

2.1.3 La actualización del software debe incluir las licencias necesarias para la conectividad con Microsoft Teams mínimo para 100 usuarios simultáneos y por lo cual se hace necesario las siguientes licencias; ASBCE R8 PREMIUM SERVICES SESSION LIC:CU + SA PREFER SUPT ASBCE R10 PREMIUM SRVC SESSION 2Y y la licencia ASBCE R8 PREMIUM SERVICES SESSION HIGH + SA PREFER SUPT ASBCE R10 PREMIUM SRVC SESSION HA 2Y

2.1.4 El contratista deberá configurar y dejar en funcionamiento las licencias ASBCE R8 PREMIUM SERVICES SESSION LIC:CU + SA PREFER SUPT ASBCE R10 PREMIUM SRVC SESSION 2Y y la licencia ASBCE R8 PREMIUM SERVICES SESSION HIGH + SA PREFER SUPT ASBCE R10 PREMIUM SRVC SESSION HA 2Y.

2.2 SERVIDOR TELEFONIA-SUPERVIVENCIA FLORENCIA

Suministrar, instalar en sitio, integrar y poner en funcionamiento un media-gateway de referencia G450 MP160 MEDIA GATEWAY NON GSA para el aeropuerto de Florencia que incluya lo siguiente:

Servidor remoto de supervivencia S8300E

- Procesador: Dual-core Intel Ivy Bridge
- Memoria: 16 GB DDR3 SDRAM
- Almacenamiento: 500 GB SSD
- 3 puertos USB 2.0
- Puerto Ethernet LAN externo
- Puerto USB para unidad de DVD
- Puerto Ethernet de servicio
- Licenciamiento de Software
- Tarjeta MM714 con 4 puertos FXS y 4 puertos FXO

2.3 ENTRENAMIENTO

- Realizar curso o transferencia de conocimiento presencial en el CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS (CEA) en la Ciudad de Bogotá, cuyo alcance seria la administración, soporte y mantenimiento de la central telefónica (incluidos sus media-gateway) para 10 personas de la regional centro sur de la Dirección de telecomunicaciones, dictado por un ingeniero certificado de AVAYA en la solución.

- La intensidad horaria del curso es de ocho (8) horas por día, durante cinco (5) días.

- El contenido del entrenamiento debe incluir mínimo los aspectos que se actualizaron en la plataforma Avaya Aura, protocolo SIP, creación de troncales SIP, traza de llamadas, actualización de certificados TLS, revisión y atención de alarmas de toda la plataforma, etc.

- Entregar certificación de asistencia del curso, para cada participante.

Definir junto a La AEROCIVIL las fechas de los cursos, de acuerdo con la disponibilidad de los participantes.

El contratista debe entregar a cada uno de los asistentes al curso una USB con el material del curso.

2.4 SUSCRIPCIÓN CONTRATO AVAYA SUPPORT ADVANCE POR 2 AÑOS

Con el fin de garantizar la continuidad operativa y la disponibilidad técnica del sistema de comunicaciones AVAYA, el contratista deberá prestar servicio integral de soporte técnico especializado con la fábrica mediante un contrato de SUPPORT ADVANCE por un periodo de dos (2) años. Este servicio debe contemplar garantía de fábrica sobre la granja de servidores y el software licenciado descrito en el numeral 2.1.1, derecho a reposición sin costo de partes defectuosas, mantenimientos preventivos programados y mantenimientos correctivos, así como acompañamiento para la aplicación de configuraciones avanzadas, adicionalmente, brindará acceso a las actualizaciones oficiales de firmware y software liberadas por el fabricante, garantizando así la continuidad, seguridad y estabilidad de la plataforma conforme a estándares internacionales de ciberseguridad.

- El contratista debe entregar al supervisor el certificado del fabricante donde conste la autorización al Canal de distribución para certificar el tiempo de garantía ofrecido, acompañada de una comunicación del Canal de distribución al oferente (subdistribuidor) avalando el tiempo de garantía. El tiempo ofrecido por el Canal de distribución no debe superar el autorizado por el fabricante

- La garantía técnica mínima para los bienes y servicios objeto del contrato será de 2 años contados a partir del acta de recibo final.

A continuación, se describe cada uno de los componentes de la suscripción:

4

2.4.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- El contratista debe realizar mantenimiento preventivo dos veces al año sobre la infraestructura Hardware de servidores y mediagateways instalados en la ciudad de Bogotá, la cual debe incluir apagado y limpieza de hardware

- El contratista debe elaborar un informe al inicio del contrato del estado actual de toda la plataforma de comunicaciones a nivel nacional, donde incluya estado del hardware, estado de software, licenciamiento y plan de mantenimiento.

- El mantenimiento incluye una revisión lógica en la que se validen alarmas, errores y vigencias de certificados de seguridad, también se debe considerar la instalación de parches, updates o releases de software según su conveniencia y que estén disponibles por el Fabricante.

- El contratista debe hacer un respaldo de la configuración de la plataforma y dejarla en repositorios de Aerocivil.

- Al finalizar la actividad de cada mantenimiento el contratista debe generar un informe donde se especifiquen los hallazgos y sus respectivas recomendaciones.

- Se excluyen del mantenimiento preventivo las terminales de usuario final, los teléfonos, diademas y accesorios similares.

2.4.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- El contratista deberá gestionar todos los Incidentes, Problemas y Requerimientos ocurridos en la plataforma Avaya Aura durante 24 meses a partir del acta de recibo final
- La modalidad de atención será 5X8, cinco días a la semana de lunes a viernes durante 8 horas
- El contratista durante el periodo del contrato reemplazará las partes o componentes que queden fuera de servicio de la plataforma descrita en el numeral 3.1 sin costo adicional para la entidad excluyendo las terminales de usuario o teléfonos;
- El contratista reemplazará las partes para los equipos servidores, gateways, tarjetas, que queden fuera de servicio dentro del periodo de Plan de Garantías.
- El contratista realizará la gestión y control de los mantenimientos preventivos y correctivos
- El contratista le dará soporte técnico al Software y su Licenciamiento
- El contratista realizará el número de mantenimientos correctivos necesarios para garantizar el normal funcionamiento de la plataforma de telefonía de la AERONAUTICA CIVIL
- El contratista debe prestar el servicio de Soporte Remoto para la gestión de Incidentes y problemas en el software de la plataforma y sus licencias expedidas por el Fabricante.
- El contratista debe aplicar procedimiento de corrección de errores (parches) en el software que estén disponibles por el Fabricante.
- El contratista debe aplicar los cambios o mejoras en el software disponibles por el Fabricante, sobre la misma versión indicada en el numeral 2.1.1, que generalmente son cambios menores y no cambian significativamente la función del programa.
- El contratista debe aplicar las actualizaciones (updates), parches y corrección de errores (bugs) del software de la plataforma con licencia expedida y que estén disponibles por el Fabricante.
- El contratista no será responsable por el software de terceros, instalado en equipos servidores y que interactúen o interoperen con la plataforma descrita en el numeral 2.1.1.

1.4.3 SOPORTE TÉCNICO O GESTIÓN DE INCIDENTES, PROBLEMAS Y REQUERIMIENTOS:

Gestión de Incidentes Críticos:

Incidente Crítico es un incidente o problema en algún componente físico (hardware) o lógico (software) de la plataforma, que represente una pérdida funcional igual o superior al setenta y cinco (75%) de las facilidades o servicios de la plataforma, así como también los siguientes eventos:

- Falla completa en el equipo de hardware central o principal de la plataforma.
- Falla completa en el servicio principal que provee la plataforma.

Gestión de Incidentes No Críticos:

Incidente No Crítico es cualquier incidente o problema en algún componente de hardware o software de la plataforma que No afecta de manera significativa el funcionamiento de la plataforma descrita en el numeral 2.1.1.

Gestión Requerimientos:

Requerimiento es una solicitud de información o una acción que no impacta la operación de la plataforma.

La gestión de requerimientos incluye la atención de solicitudes de información o cambios menores y no masivos, con el siguiente alcance:

- Movimiento: Solicitud de reubicación remota de puertos de la plataforma, de modo lógico (no incluye movimientos físicos).

- Adición: Solicitud de adición remota de puertos o servicios adicionales en la plataforma, siempre y cuando exista disponibilidad de puertos y/o licencias y sin que se requiera de nuevo hardware, equipos o software.

- Cambio: Solicitud de cambio remoto en algunos puertos o servicios de la plataforma y/o reasignación de algunos puertos, sin que se requiera de nuevo hardware, equipos o software.

Mesa de Ayuda:

La mesa de ayuda del CONTRATISTA debe recibir “todas” las solicitudes de servicio de la AEROCIVIL (en adelante “casos”) por cualquiera de los medios definidos para el reporte los Incidentes y Problemas que se presentan en la Plataforma e igualmente por este mismo medio la AEROCIVIL presente sus requerimientos.

La mesa de ayuda del CONTRATISTA debe registrar y llevar un control sistematizado de las llamadas o correos con solicitud de soporte (casos) desde su apertura hasta el cierre, con facilidades de seguimiento en tiempo real y estadísticas que pueden ser documentadas, lo cual facilita el diagnóstico y la solución futura de nuevos casos.

La mesa de ayuda del contratista debe disponer de canal de comunicación mediante línea telefónica y correo electrónico

Atención Remota:

La atención remota es la primera acción que debe realizar el CONTRATISTA para la atención a un incidente, problema o requerimiento.

Atención en sitio:

La atención en sitio debe programarla el CONTRATISTA para atender en el lugar o sede donde se generó el incidente que no se haya podido atender de forma remota

Nota: Se entiende en Sitio únicamente a las Instalaciones de la Aerocivil ubicadas en Bogotá D.C.

Remplazo de partes:

El reemplazo de partes por medio del suministro de repuestos se define como la acción para solucionar un incidente causado por una falla de un elemento físico o de hardware de la plataforma.

El reemplazo total o parcial de las partes averiadas debe realizarla el CONTRATISTA mediante el suministro y coordinación de la instalación y pruebas del repuesto.

Repuesto es un elemento de hardware que reemplaza la parte averiada que afecta el total o un alto porcentaje el servicio que presta la plataforma.
La entrega de los bienes (hardware) para el reemplazo de partes será realizada por el CONTRATISTA en la sede de Aerocivil que corresponda y deberá coordinar con el funcionario local de la Entidad el cambio de la parte y las pruebas de funcionamiento, igualmente el contratista coordinará la devolución de la parte defectuosa a la ciudad de Bogotá o la ciudad que corresponda.

Los repuestos necesarios serán suministrados según disponibilidad del Fabricante sobre la base de canje, pasando las partes retiradas a ser propiedad del CONTRATISTA.

Ante una indisponibilidad del fabricante Avaya sobre componentes o repuestos requeridos para atender de forma efectiva un incidente crítico, el CONTRATISTA debe proveer la opción de una atención temporal, basándose en su propio stock.

2.4.3.1 Acuerdos de niveles de servicio (ANS´s):Procedimiento Operativo

1. **Recepción del incidente o solicitud**

   a. El personal de soporte de primer nivel (N1) registra el incidente en la plataforma REGISCALL incluyendo fecha, hora, descripción del problema, criticidad sugerida y modalidad de atención posible (remota o presencial).

2. **Clasificación y Escalamiento**

a. El Grupo de Tecnología Operacional valida la clasificación de criticidad

b. En caso de duda, se aplicará la clasificación más restrictiva hasta una reevaluación técnica.

c. Se contacta al contratista o proveedor conforme al canal establecido (correo, teléfono, plataforma) e inicia el conteo del tiempo de atención según la tabla correspondiente.

3. Seguimiento de atención

a. Se hace seguimiento y registro de la respuesta del contratista.

b. Si la atención remota no soluciona el problema dentro del tiempo establecido, se escalará automáticamente a atención presencial.

4. Cierre y documentación

a. Una vez atendido el incidente, el técnico responsable registra las acciones realizadas y cierra el ticket o reporte.

b. Se actualizan los indicadores de cumplimiento del ANS en el tablero de control.

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS´s) que se enmarcaran conforme el nivel de criticidad asociado al incidente presentado.

REMOTO: Cuando exista la posibilidad de soporte y/o atención remota los tiempos de atención serán los siguientes:

CRITICIDAD	TIEMPO
ALTA	30 MINUTOS
MEDIA	120 MINUTOS
BAJA	24 HORAS

PRESENCIAL: Cuando no sea posible acceder a los equipos de forma remota y el contratista deba desplazarse a sitio, los tiempos de atención serán los siguientes:

CRITICIDAD	TIEMPO
ALTA	6 HORAS
MEDIA	12 HORAS
BAJA	48 HORAS

ALTA: Daño parcial o total en algún equipo, perdida de sincronismo en HA o perdida de configuración critica para la operación de la red.

MEDIA: Configuración de nuevas funcionalidades críticas para la operación, revisión de problemas en la infraestructura.

BAJA: Actualización de equipo, configuración de funcionalidad que no afectan la operación.

3. LUGAR DE EJECUCIÓN.

El contrato será ejecutado en la ciudad de Bogotá edificio CGAC en las instalaciones de la Aerocivil

4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

- El contratista se compromete para con la AEROCIVIL a pagar a su personal los salarios, prestaciones sociales y demás emolumentos que se deriven de la ejecución del presente contrato de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia, así como cumplir con las demás disposiciones laborales aplicables.

- El contratista se compromete a tener vinculados a sus empleados permanentemente y mientras dure la ejecución del contrato a los sistemas de previsión social, salud, pensión y riesgos profesionales, de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993, la Ley 797 de 2002, el Decreto 1295 de 1994 y demás normas que regulen la materia, al pago de contribuciones parafiscales, y a salir al saneamiento y defensa de los derechos de la Aerocivil, en el evento de reclamaciones de terceros por causa o con ocasión de la prestación de los servicios.

- El contratista está obligado a responder a la AEROCIVIL por las eventuales reclamaciones laborales derivadas de la ejecución del contrato; así como por los perjuicios que por motivo de su negligencia, imprudencia o impericia se causen a las personas y/o los bienes de la AEROCIVIL o de terceros con ocasión de la ejecución del contrato.

- Dar a conocer a la AEROCIVIL cualquier reclamación que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre el objeto del contrato o sobre sus obligaciones.

- Cumplir con el plan de garantías ofertadas.

- Responder ante AEROCIVIL por las fallas que le sean atribuibles respecto del objeto del presente contrato y los demás documentos vinculantes del proceso.

- El contratista debe garantizar que las partes deben ser nuevas, originales de fábrica y acordes con las especificaciones y tolerancias requeridas.

- El personal del contratista debe estar certificado en nivel profesional y de servicios de la suscripción de la garantía nivel 2 central telefonía AVAYA por el fabricante para ejecutar dichas actividades. No se aceptarán certificaciones de asistencia a cursos.

- Mantener actualizados los niveles de Firmware de los componentes instalados según las últimas versiones estables liberadas por el fabricante durante la suscripción de la garantía nivel 2 central telefonía AVAYA de los equipos.

- Al finalizar cada trabajo correctivo y/o preventivo el contratista generará un informe de servicio en la que constará el resumen de las actividades realizadas (actualización, soporte y mantenimiento), problemas presentados, soluciones utilizadas y recomendaciones. De igual forma quedará constancia en la misma acta o informe de servicio si hubo cambio de software y/o en la configuración.

- Todas las actividades de la suscripción de la garantía nivel 2 central telefonía AVAYA, mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos y software son de responsabilidad del contratista y deben ser ejecutadas por personal del fabricante de AVAYA o del contratista.

- Para la ejecución del presente proceso de contratación el contratista debe disponer de un equipo de trabajo mínimo requerido, compuesto por un gerente de proyecto, Contar en sus instalaciones físicas o virtuales con un líder técnico, ingeniero(a) que sea profesional en Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o afines, que coordine la ejecución la Suscripción de Garantía de Nivel 2 central telefonía AVAYA y realice seguimiento periódico a los acuerdos de niveles de atención, con responsabilidades de generación y entrega de informes de gestión y asistencia a reuniones periódicas de seguimiento.