



MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

ANEXO TECNICO N. 5 **SERVICIO COMUNICACIONES UNIFICADAS** **Fase II**

2026

1. OBJETIVO

Servicio de COMUNICACIONES UNIFICADAS para el MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO basado en la solución de nube de office 365 integración de TEAMS, con la cual cuenta el MVCT en su licenciamiento para 600 licencias con servicios de telefonía integrada.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Administración operación del Servicio de voz sobre IP mediante el aprovisionamiento de extensiones, troncales, funcionalidades y servicios adicionales sobre la plataforma de TEAMS, que pueden estar distribuidos en diferentes ubicaciones a través de los canales de datos e Internet con que cuenta el MVCT de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico de la Fase I de transición y migración del servicio.

El contratista deberá aprovisionar y operara los servicios con las troncales IP necesarias para la integración con TEAMS con capacidad para 30 llamadas simultaneas, desde y hacia la PSTN.

3. CANTIDADES PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

80 teléfonos IP (Referencia Actual MP56)

1 troncal SIP para llamadas entrantes y salientes con:

- Minutos ilimitados a Local y Nacional
- 5.000 minutos a servicios móviles
- 1.000 minutos a llamadas internacionales.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

ÍTEM	REQUERIMIENTOS GENERALES
1	Generalidades - Sistema de Comunicaciones Unificadas
1.1	El servicio de telefonía de TEAMS, deberá integrarse a los servicios de telefonía fija con cobertura local, nacional e internacional, telefonía móvil y líneas 01800, provistos por empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones con los que la entidad posea contratos ya establecidos.
1.2	El sistema deberá ser configurado y programado para teléfonos IP (TEAMS Homologados), para los cuales el proveedor deberá suministrar las respectivas licencias share de Office 365 para su funcionamiento.
1.3	El sistema deberá estar en capacidad de soportar un crecimiento futuro de mínimo el 20% adicional con respecto a la cantidad de usuarios ofertados inicialmente, sin costo para la Entidad.
1.4	El sistema deberá soportar protocolo de internet versiones IPv4 y IPv6, por su propio medio.

1.5	Se deberán poder configurar perfiles para manejar las restricciones de llamadas de acuerdo con el usuario y los servicios que se le puedan asignar (ejemplo: llamadas locales, nacionales o internacionales, a números fijos o móviles, entre otros.).
1.6	La solución de los terminales IP deberá soportar códecs de audio: G.711, G.722 o G.729.
1.8	La solución de telefonía deberá configurarse de tal manera que no se produzcan bloqueos en la conmutación de las llamadas en ningún punto de la solución.
2	Otras Funcionalidades
2.1	Se deberá soportar en forma simultánea desde y hacia la PSTN como mínimo 60 llamadas (conversaciones) en el mismo instante de tiempo.
2.2	Se deberá permitir la transferencia directa de llamadas internas y externas.
2.3	Se deberá poder desviar llamadas en no respuesta (a extensión, número fijo o celular).
2.4	Se deberá poder desviar llamadas sobre ocupado (a extensión, número fijo o celular).
2.5	Se deberá poder realizar el desvío total (a extensión, número fijo o celular).
2.6	Se deberá poder restringir el acceso de usuarios no autorizados a llamadas de larga distancia y celular.
2.7	Se deberá poder establecer llamadas a cualquier extensión definida en el plan de numeración.
3	Plan de Numeración
3.1	Se deberá configurar el plan de numeración único de extensiones definido por la entidad, con una longitud numérica de las extensiones de cuatro (4) dígitos.
3.2	Se deberá permitir la programación de DID o MDE con ingreso directo personalizado, según requerimiento de la entidad.
3.3	El plan de numeración deberá cubrir tanto a los terminales telefónicos IP como a los clientes con TEAMS integrado.
4	Operadora Automática
4.1	Se deberá implementar con las opciones Microsoft Teams Auto attendant que dispone el servicio de telefonía de TEAMS.
5	Módulo de Reportes:
5.1	Administrar todos los reportes soportados por la plataforma TEAMS de Office 365

Nota: “Terminal Homologado” hace referencia a telefonos de diferentes fabricantes que están certificados para funcionar con la plataforma de Microsoft TEAMS.

5. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Durante la ejecución del contrato se debe realizar seguimiento periódico a los niveles de servicios prestados por el contratista, los cual medirán la calidad recibida por la Entidad en la prestación de estos. A continuación, se presentan los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) Anexo No.2, se establece niveles y umbrales a tenerse en cuenta durante la ejecución del contrato.

En el caso en el cual el controlador de sesión de borde del cliente (SBC) sea provisto por el operador, las mediciones se realizarán hasta el puerto de área local (LAN) del mismo; en caso contrario se realizarán pruebas hasta el puerto de acceso de la red WAN, es decir, hasta el equipo de última milla, bajo la condición de que el Ministerio garantice la correcta operación de sus equipos.

Las interrupciones programadas del servicio presentan las siguientes circunstancias: (i) La salida o interrupción de los servicios por la realización de trabajos o actividades de mantenimiento, pruebas, modificaciones o mejoras, debidamente planeadas o programadas, cuya ejecución sea notificada al cliente con al menos 2 días hábiles de anticipación; (ii) Cuando el PROVEEDOR requiera realizar una prueba de un servicio instalado al cliente, aunque no se haya reportado falla. En este caso el PROVEEDOR ha informado con suficiente antelación la realización de la prueba; (iii) Cuando el cliente ha realizado una modificación en alguno de los componentes del servicio, sin consentimiento del PROVEEDOR; (iv) Por interrupción del servicio por programación de ventanas de mantenimiento; (v) Por falta o falla de los equipos o aplicativos del cliente (u otra no aplicable a los equipos instalados por el PROVEEDOR); (vi) Por falla en el cliente en no dar acceso oportuno a la revisión de cualquiera de los componentes del servicio suministrados por el PROVEEDOR; (vii) Por actos y omisiones del cliente o de cualquier usuario autorizado por éste; (viii) Las fallas producidas en las instalaciones internas del cliente, en equipos y componentes diferentes a los suministrados por PROVEEDOR o fallas imputables al cliente.

6. DIAGNÓSTICO Y ATENCIÓN DE FALLAS

Como parte de los servicios, el proveedor deberá disponer de un servicio de soporte a fallas, con una línea única de atención nacional, operando las 24 horas del día, los 365 días del año. Con un grupo de ingenieros especializados para la atención y solución de fallas que no requieran y las que requieran desplazamiento a las instalaciones del cliente.

Administración del Servicio
Soporte, administración, monitoreo y adopción durante la vigencia del contrato: La prestación del servicio se efectuará durante la vigencia del contrato: Soporte Nivel 2 y 3: Atención de incidentes que impacten la prestación de los servicios de la plataforma. Para el soporte de segundo nivel, el contratista deberá realizar las actividades de diagnóstico y solución del incidente en busca de restablecer el servicio en el menor tiempo posible. Para el tercer nivel el contratista deberá acompañar y asistir al fabricante en todo lo requerido por este para desarrollar sus actividades de diagnóstico y solución. Monitoreo 7x24x365: Monitoreo de la solución de telefonía IP presentada. El cual debe contar con: - Notificación y escalación de incidentes sobre la solución. - Planeación proactiva (Ventanas de mantenimiento). Administración: Unidad que se encargara de velar por el correcto funcionamiento y salud de la solución, procesos de mejora continua, reportes mensuales de indicadores de disponibilidad, análisis de riesgo y administración.