ANEXO 6

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

El contratista deberá garantizar la prestación del servicio y/o entrega de los bienes objeto del proceso de selección, dando cumplimiento a las especificaciones técnicas indicadas en el presente Anexo:

ITEM	Descripción	Cantidad	Unidad
SOPORTE TECNICO			
1	Servicio mensual de administración con un soporte de segundo nivel escalado mediante una plataforma de tickets, de la solución de telefonía (sbc, teams)	09	MES
RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO			
1	SBC Audio Codés Mediant 800 1 año	1	un
2	Software Operador -Application Web Administration 1 año	1	un

DESCRIPCION	EQUIPO	MODELO	CANTIDAD	IMAGEN
controlador de borde de sesiones	AUDICODES	MEDIANT 800	1	

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN CON EL SOPORTE

SBC Y TEAMS

Las siguientes son las especificaciones técnicas mínimas que deberá cumplir el contratista para suplir la necesidad de la Dirección del veterano y Rehabilitación Inclusiva la cual requiere el servicio de mantener, soportar, gestionar y garantizar el funcionamiento de los GATEWAY AUDIOCODE de la plataforma de servicios de Comunicaciones Unificada que se encuentra en producción realizando el servicio de soporte técnico segundo nivel para tener el correcto funcionamiento del servicio de acuerdo con equipos relacionados en la tabla de equipos de la presente ficha técnica.

Gestión y Soporte de Comunicaciones Unificadas

Se requiere la prestación de un servicio mensual de administración y soporte para la gestión de las comunicaciones unificadas, con las siguientes condiciones:

Soporte de Segundo Nivel:

- Administración de la solución con un soporte de segundo nivel, gestionado a través de una plataforma de tickets.

- Diagnóstico y solución de incidentes con el objetivo de restablecer el servicio en el menor tiempo posible, conforme a los acuerdos de niveles de servicio establecidos.
- Diagnóstico y solución de incidentes complejos en la plataforma de voz y colaboración.
- Configuración y ajustes de la integración Audiocodes – Microsoft Teams.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de la solución de telefonía IP y servicios de colaboración.
- Aplicación de actualizaciones, parches y mejoras evolutivas alineadas con las directrices de Microsoft

Disponibilidad y Atención de Incidentes:

- Operación de soporte en horario **5x9** para la atención de incidentes relacionados con la solución de Microsoft.
- Disponibilidad **5x9** para la atención de incidentes críticos, de acuerdo con la tabla de acuerdos de niveles de servicio.

Escalamiento y Acompañamiento a Tercer Nivel:

- En caso de ser necesario, se brindará acompañamiento en el escalamiento a tercer nivel o a los fabricantes de los equipos y soluciones involucradas.
- El contratista deberá asistir al fabricante en todas las actividades de diagnóstico y resolución de incidentes que este requiera.

Equipos Cubiertos en la Solución

MARCA	REFFERENCIA	SERIAL
AudioCodes	Mediant 800	DT3033764

SERVICIOS CONEXOS Y TRANSVERSALES

ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD: Toda información obtenida por el contratista, así como sus informes y documentos que produzca, relacionados con la ejecución del contrato, son considerados confidenciales, por lo que el CONTRATISTA no podrá divulgarlos sin autorización expresa por escrito de la DIVRI, en ese sentido, los Contratistas de la DIVRI, deben aceptar y firmar los acuerdos de uso aceptable, y confidencialidad de la información, los cuales deben hacerse explícitos desde el momento de la contratación y estar firmados para permitir el acceso a la información o servicios de procesamiento de información de la DIVRI.

Reportes principales:

- Número de llamadas entrantes en un periodo definido, con exportación a Excel (número entrante, duración, extensión que contesta, fecha y hora, estado de llamada, etc.).

- Número de llamadas salientes en un periodo definido, con exportación a Excel (extensión origen, número destino, duración, fecha y hora, estado de llamada, etc.).

Reportes estadísticos:

- Promedio mensual de llamadas.
- Promedio de llamadas fallidas por mes.
- Promedio de llamadas no respondidas por mes.
- Promedio diario de llamadas.
- Promedio por usuario (entrantes y salientes).
- Estadísticas de uso y desempeño de la plataforma de telefonía.

EQUIPO DE TRABAJO EXIGIDO

Para la correcta ejecución de los servicios antes señalados, es necesario contar con el siguiente personal, quien deberá ser presentado por el contratista a la DIVRI dentro de los tres días hábiles siguientes a la firma del contrato:

El personal requerido debe ser diferente para cada caso, es decir, una misma persona, aunque cumpla con los tres (3) perfiles no podrá asumir el equipo de trabajo, por tanto, se exigirán tres (3) personas diferentes

- **Un (1) Gerente de Proyecto Profesional:** Titulo de pregrado de nivel profesional en Ingeniería de sistemas o afines, y/o administración de empresas o afines con especialización en gerencia de proyectos o afines.
  - Copia de tarjeta profesional
  - Antecedentes COPNIA vigentes, o lo que aplique según profesión.
  - Como mínimo con tres (3) años de experiencia certificada en el desarrollo de proyectos de comunicaciones unificadas.

- **Un (1) Analista de plataforma:** Título de pregrado de nivel profesional en ingeniería: electrónica, sistemas, telecomunicaciones o afines.
  - Copia de tarjeta profesional
  - Antecedentes COPNIA vigentes
  - Certificación vigente en AudioCodes
  - Con tres (3) años de experiencia certificada en la operación de proyectos asociados con sistemas de comunicaciones unificadas

El contratista se obliga a entregar las hojas de vida y certificaciones requeridas al supervisor del contrato 3 días hábiles antes de iniciar los mantenimientos correspondientes de acuerdo con las especificaciones técnicas exigidas al personal técnico, este personal es expresamente el que realizará las labores en la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI del Ministerio de Defensa Nacional, si el contratista cambia el personal tendrá que mantener las mismas condiciones técnicas del personal técnico exigido al contrato, y deberá entregarle al supervisor del contrato la información establecida. Por otra parte, la administración del personal está a cargo del proveedor o contratista, quien debe garantizar el pago de sus salarios y el manejo del pago de sus prestaciones sociales, en el marco de la ley.

ACUERDOS DE NÍVELES DE SERVICIO:

NIVELES DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA	TIEMPO DE SOLUCIÓN MÁXIMA
CRITICO: Se define inhabilitante en la totalidad o en una parte de la funcionalidad del sistema. Ejemplo módulos o funcionalidad que no carga o errores de fórmulas.	Estar informando a la Entidad cada cuatro (4) horas hábiles a partir del registro del ticket.	Solución en ambiente de producción dentro de las siguientes Veinticuatro **(24)** horas hábiles a partir del registro del ticket.
MODERADO: Se define como aquel fallo que permite el funcionamiento de la solución o de parte de ella, pero limita su buen uso. Ejemplo: problemas de visualización.	Estar informando a la Entidad cada doce (12) horas hábiles a partir del registro del ticket.	Solución en ambiente de producción dentro de las siguientes Cuarenta y ocho **(48)** horas hábiles a partir del registro del ticket.
SOLICITUDES DE INFORMACION: Opera como cualquier tipo de consulta técnica o funcional de la solución.	Estar informando a la Entidad cada veinticuatro (24) horas hábiles a partir del registro del ticket.	Solución en ambiente de producción dentro de las siguientes cuarenta y ocho **(48)** horas hábiles partir del registro del ticket.

Compensación por incumplimiento del indicador de los niveles de servicio

Nivel de desviación del rendimiento	rendimiento Valor de desviación indicador Compensación	Compensación
Sin desviación	Máximo una (1) incidencias en el mes por fuera del plazo	No hay compensación
Baja	Entre dos (2) y cuatro (4) incidencias / mes por fuera del plazo.	Técnico en sitio para soporte, durante 8 días hábiles
Alta	Entre de cinco (5) y siete (7) incidencias / mes por fuera del plazo.	Técnico en sitio para soporte, durante 15 días hábiles
Critico	Mayor a ocho (8) incidencias / mes por fuera del plazo.	Técnico en sitio para soporte, durante 30 días hábiles

El Procedimiento para valorar periódicamente los ANS:

La primera semana después de finalizar el respectivo periodo, se reunirán las partes (Contratista y Supervisor) para hacer seguimiento y evaluación de ANS y verificar el cumplimiento de los cronogramas y compromisos pactados (Ej. Tickets). Su existiera compensación se definirán en dicha reunión. Igualmente se establecerán los compromisos y cronogramas del siguiente periodo con los ajustes correspondientes si es el caso, estableciendo el alcance y priorización de los requerimientos.

HÁBEAS DATA

Cuando para la debida ejecución del contrato, el Contratista deba acceder, consultar y/o administrar bases de datos en calidad de Encargado del tratamiento de datos personales a nombre de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva del Ministerio de Defensa Nacional, quien es Responsable del tratamiento de datos personales de sus clientes, trabajadores, contratistas, accionistas, ciudadanía en general o aquellas bases de datos personales que lleguen a surgir, previos los permisos concedidos para el efecto, el Contratista se obliga a disponer los medios necesarios para observar, cumplir e instruir a sus trabajadores sobre los principios de administración de datos de terceros y de tratamiento de datos personales, tales como: legalidad en materia de tratamiento de datos, veracidad o calidad, finalidad, acceso y circulación restringida, temporalidad, seguridad, confidencialidad, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, la Resolución CRC 5111 de 2017, la ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan

Cesar Andres Tejada Castro

Digitally signed by Cesar Andres Tejada Castro
Date: 2026.04.13 19:35:47 -05'00'

Firma Representante Legal del proponente

CESAR ANDRES TEJADA CASTRO
Representante Legal
CC: 7698670 de Neiva, Huila.