ANEXO 1
FICHA TÉCNICA

<table>
<tr><td>Objeto</td><td>OIS-192-CONTRATAR LA RENOVACIÓN AL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE FÁBRICA PARA LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA DEL FONCEP.</td></tr>
<tr><td>Alcance</td><td>El contratista deberá contar con capacidad técnica, administrativa y logística para llevar a cabo el soporte técnico y mantenimiento de la Planta Telefónica a través de la renovación del licenciamiento con la que cuenta FONCEP, instalada en su sede principal, la cual cuenta con los siguientes componentes:

• Planta Telefónica 3CX OnPremise
• Equipo UMG Server Modular 300 PRO, marca Khomp
• Gateway KMG SBC 90 marca Khomp y su Respectivo Licenciamiento
• La entidad cuenta con 82 dispositivos Telefónicos GrandStream Refs. 2130, 2160, 3240,
• 2200. Softphone 3CX

La renovación del licenciamiento, soporte técnico y mantenimiento de fábrica de la planta telefónica y sus componentes deberá ser por el término de un (1) año, durante el cual la Entidad tendrá derecho a acceder a los servicios de soporte, mantenimiento y actualización, de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 1 – Ficha Técnica, el cual forma parte integral del presente proceso de contratación y del contrato.</td></tr>
<tr><td>Código UNSPSC:</td><td>El objeto contractual se clasifica en el siguiente código del Clasificador de Bienes y Servicios:
<table>
<tr><th>Clasificación UNSPSC</th><th>Segmento</th><th>Familia</th><th>Clase</th><th>Producto</th></tr>
<tr><td>72103302</td><td>72000000

(Servicios de edificación, Construcción de instalaciones y mantenimiento)</td><td>72100000

(Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones)</td><td>72103300
(Servicios de mantenimiento y reparación de infraestructura)</td><td>72103302
(Mantenimiento o soporte de equipo de telecomunicaciones)</td></tr>
<tr><td>81111811</td><td>81000000

(Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnologías)</td><td>81110000

(Servicios Informáticos)</td><td>81111800

(Servicios de sistemas de administración de componentes de sistemas)</td><td>881111811

(servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda)</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

81112501	81000000 (Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnologías)	81110000 (Servicios Informáticos)	81112500 (Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador)	81112501 (Servicio de licencias del software del computador)

ÍTEM	CARACTERÍSTICA	RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO PLANTA TELEFÓNICA
1	**Caracteristicas Técnicas**	El FONCEP, requiere llevar a cabo la renovación del licenciamiento de la Planta Telefónica plataforma 3CX con la que cuenta actualmente la entidad por el término de un (1) año, así como los servicios de mantenimiento y soporte.
1.2	**Generalidades**	Las áreas de tecnología de la información se han convertido en actores de apoyo fundamentales a nivel estratégico, táctico y operativo, lo cual indica que las organizaciones dependen cada día más de estas áreas para alcanzar sus objetivos, generando una necesidad creciente de servicios informáticos disponibles y de calidad; tanto para la operatividad de los usuarios de las entidades como para la ciudadanía, a la cual se prestan servicios. Por ello debe garantizar disponibilidad, integridad, confidencialidad, oportunidad y mejora continua de los servicios de TI, proporcionando a los funcionarios y a la ciudadanía las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades.
1.3	**Características Licenciamiento**	El contratista deberá renovar y activar el licenciamiento anual de la plataforma de comunicaciones 3CX del FONCEP, correspondiente a la modalidad Enterprise para treinta y dos (32) comunicaciones simultáneas. Durante su vigencia, deberá implementar las actualizaciones, mejoras y parches liberados por el fabricante. El licenciamiento tendrá una vigencia de un (1) año contado a partir de su activación. Durante el mismo periodo, el contratista deberá actualizar el firmware o software de los equipos relacionados en la presente ficha técnica, cuando sea requerido o recomendado por el fabricante y resulte compatible con la solución. Su implementación deberá coordinarse previamente con el supervisor del contrato, garantizando la protección de la configuración, la continuidad del servicio y el adecuado funcionamiento de todos sus componentes.

<table>
<tr><th colspan="3">SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE FÁBRICA PARA LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA</th></tr>
<tr><th>ÍTEM</th><th>CARACTERÍSTICA</th><th>MÍNIMO REQUERIDO</th></tr>
<tr><td>2.</td><td>Caracteristicas Generales</td><td>La entidad posee los siguientes equipos que conforman la plataforma de voz y comunicaciones Unificadas:
<table>
<tr><th>COMPONENTE</th><th>CARACTERÍSTICA</th></tr>
<tr><td>Sistema</td><td>Aplicación de Comunicaciones Unificadas 3CX</td></tr>
<tr><td>Módulos y partes</td><td>–Equipo UMG Server Modular 300 PRO Marca Khomp
–Gateway KMG SBC 90 marca Khomp</td></tr>
<tr><td>Dispositivos Telefónicos (Incluyen fuente de alimentación externa)</td><td>La entidad cuenta con Aprox. 82 dispositivos Telefónicos GrandStream Refs. 2130, 2160, 3240, 2200. Sistema Softphone 3CX</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

El contratista deberá realizar servicio de soporte y mantenimiento en sitio durante la vigencia de la garantía actual a la plataforma de comunicaciones unificadas descrita anteriormente y a los equipos con los que cuenta la entidad relacionados en el cuadro anterior.

ÍTEM	CARACTERÍSTICA	MÍNIMO REQUERIDO
3	**Tiempo de Servicios de Mantenimiento y Soporte**	La garantía del soporte técnico y mantenimiento se deben proveer durante un (1) año.
4.	**Requisitos técnicos sobre la plataforma de comunicaciones**	Renovación de mantenimiento y soporte en calidad de operador/distribuidor (Partner) autorizado de fábrica del servidor Khomp y de acuerdo con los demás componentes de la solución de planta telefónica con que cuenta Foncep (software y hardware), estipulada en el alcance del objeto. • Renovación del licenciamiento de la Planta Telefónica plataforma 3CX certificable mediante documento. • Garantía del soporte técnico y del mantenimiento de la planta telefónica deberá estar vigente por el término de UN (1) AÑO, debidamente suscrito por el representante legal. • Mantenimiento correctivo y limpieza física de equipos por lo menos dos veces en el transcurso de un año, sobre cada uno de los cuales deberán presentar cronograma para aprobación e informes de ejecución. • Mantenimientos preventivos mensuales sobre cada uno de los cuales deberán presentar cronograma para aprobación e informes de ejecución. • El contratista debe ofrecer servicio de soporte sobre la solución de plataforma de telefonía, incluyendo todos los cambios y reprogramaciones que requiera la entidad.

		• Transferencia de conocimiento sobre el uso de la consola de monitoreo suministrando dos usuarios administradores mínimo 10 horas
5.	**Requisitos sobre teléfonos SIP**	Los teléfonos IP SIP marca GrandStream deben quedar amparados dentro del contrato de soporte y mantenimiento, y se deben actualizar al último despliegue de firmware o software liberado tanto por el fabricante de los teléfonos o por la aplicación de plataforma 3CX.
6.	**Funcionalidades**	• Los servicios y funcionalidades que manejan todos los dispositivos actualmente se deben mantener. Se pueden cambiar aquellos sobre los cuales se identifiquen oportunidades de mejora. Se deben cambiar aquellos sobre los cuales se haya liberado algún tipo de actualización. El contratista debe garantizar que las funcionalidades tanto de los agentes como de los supervisores se mantengan y funcionen como han venido trabajando hasta la fecha tales como: 1. Registro de Llamadas 2. Colas de Llamada 3. Estadísticas en Tiempo Real y Monitoreo 4. Sobrescribir el Estado de un Agente por parte de un Supervisor 5. Alerta de Niveles de Servicio (SLA) 6. Regresar Llamada (Callback) 7. Reportes de Llamadas y Colas 8. Transcripción de Grabaciones de Llamada y Búsqueda 9. Interrupción / Escucha / Susurro 10. Ver las Grabaciones de Grupos –Grabación de llamadas para todos los usuarios 11. Administración de Permisos de Grupos de Colas de Llamada 12. Integración de CRM 13. Chat en Vivo (Live Chat and Talk) para Páginas Web 14. Sincronización con Office 365 (Directorio Activo Azure)
7.	**Soporte técnico**	• Se debe brindar servicio de mantenimiento y soporte técnico durante un año a partir del inicio del contrato, garantizando compromiso por escrito. • Se deberá garantizar acceso al centro de soporte telefónico en la modalidad 7*24 (siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día). Para lo cual, el proponente debe contar con una mesa de ayuda y un centro de cómputo activo para atender los requerimientos de soporte de la entidad. • Tipo de solicitudes: El FONCEP podrá registrar en el centro telefónico las fallas de los equipos, requerimientos de soporte técnico en sitio y requerimientos de solución de problemas que no necesiten un ingeniero en sitio. • Con el fin de garantizar la calidad, disponibilidad y oportunidad del servicio, el contratista deberá cumplir los siguientes acuerdos de niveles de servicio (ANS) brindando asistencia conforme a los siguientes tiempos de atención: • Incidente Crítico (afecta totalmente el servicio): máximo 1 hora. • Incidente Mayor (afecta parcialmente el servicio): máximo 4 horas. • Requerimientos menores o consultas técnicas: máximo 24 horas. • Tiempos de solución (MTTR): • Crítico: máximo 4 horas.

		• Mayor: máximo 8 horas. • Menor: hasta 72 horas, dependiendo de la complejidad. • Disponibilidad mínima esperada del sistema: • El proveedor garantizará un 99.5% de disponibilidad mensual de la plataforma de telefonía, excluyendo mantenimientos programados. Reportes de cumplimiento: • El contratista deberá entregar mensualmente un informe de cumplimiento de SLAs, incluyendo número de incidentes, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, causas raíz, acciones correctivas y nivel de satisfacción del cliente interno.
8.	**Mantenimiento preventivo y/o correctivo**	• El mantenimiento preventivo debe incluir la limpieza interna y externa, el diagnóstico del funcionamiento de los elementos, corrección de las fallas detectadas. • El contratista debe actualizar el Firmware de los teléfonos Grand Stream referencias 2130, 2160, 3240, 2200.con los que cuenta la entidad. • El contratista debe realizar en sitio la instalación y/o desconexión, apagado y/o prendido de los elementos cuando así lo requiera, previa coordinación con el supervisor del contrato, sin que esto genere costo alguno para el FONCEP. • Se debe resolver incidentes y realizar las visitas técnicas necesarias, cada vez que el FONCEP así lo requiera y las veces que sea necesario, en horario de atención 7X24X365, sin que esta situación genere costo adicional para el FONCEP. • Corrección de las fallas detectadas para el buen funcionamiento del sistema de la planta telefónica. • Para garantizar la eficacia en la corrección de fallas, el contratista deberá implementar mecanismos de respaldo y recuperación ante desastres (DRP), incluyendo respaldos periódicos de la configuración del sistema 3CX, de los Gateways Khomp y de cualquier otro componente crítico de la plataforma. • Dichos respaldos deberán realizarse al menos una vez cada dos meses, almacenarse en un repositorio seguro, y estar disponibles para su restauración inmediata en caso de fallo mayor o pérdida de configuración. La entidad conservará los dos últimos respaldos por optimización de almacenamiento. • El contratista deberá documentar los procedimientos de respaldo y restauración, presentarlos al supervisor del contrato en la etapa de alistamiento y brindar transferencia de conocimiento para que el personal de la entidad realice de forma autónoma los respaldos adicionales que considere necesarios. • Todos los elementos y/o repuestos que el contratista llegaré a suministrar durante el mantenimiento correctivo, deberán asegurar la operación y su correcto funcionamiento. Los mismos serán suministrados previa aprobación de la entidad. • Asimismo, el contratista deberá realizar un proceso de transferencia de conocimiento al personal técnico designado por el FONCEP. Este proceso deberá incluir:

		• Manuales técnicos actualizados de la plataforma 3CX, gateways y dispositivos configurados sobre operación, diagnóstico básico y gestión administrativa de la plataforma. • Bitácora de cambios y configuraciones realizadas durante la vigencia del contrato. • La transferencia de conocimiento deberá realizarse dentro del último mes de ejecución del contrato y será requisito para su cierre a satisfacción.
9.	**Garantía técnica del servicio**	• Se debe brindar servicio de soporte técnico y garantía por un año contado a partir del recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato. • Garantizar la calidad técnica y disponibilidad de los servicios de soporte y mantenimiento, de las actualizaciones y parches de seguridad instalados, modificaciones o reprogramaciones realizadas, correcto funcionamiento de los componentes de software y hardware de la planta telefónica del FONCEP y el cumplimiento de las especificaciones y requerimientos técnicos solicitados, durante la vigencia de la renovación del soporte técnico y su garantía. • Adicionalmente, el contratista deberá habilitar, conservar y entregar los registros de auditoría de accesos a la consola administrativa de la plataforma 3CX y a los dispositivos Khomp utilizados. Estos registros deberán incluir al menos: usuario, fecha y hora de acceso, IP de origen y tipo de operación realizada. Se deberán entregar de forma mensual o cuando la entidad lo solicite, como parte de las buenas prácticas de seguridad de la información y trazabilidad operativa. • El contratista deberá entregar reportes mensuales con al menos la siguiente información: o Registro de incidentes reportados y atendidos, con fecha, descripción, impacto y tiempo de respuesta/solución. o Actividades de mantenimiento preventivo y correctivo realizadas. o Estado general del sistema, observaciones técnicas relevantes y recomendaciones de mejora. o Indicadores de cumplimiento del SLA y análisis de causas raíz para incidentes críticos. • Estos reportes deben ser entregados en formato digital y validados por el supervisor del contrato.
10.	**Personal requerido**	• El contratista debe entregar al momento de suscripción del acta de inicio las hojas de vida de mínimo dos (2) Ingenieros con título profesional en Ingeniería de sistemas, software, telecomunicaciones o carreras afines, con su tarjeta profesional, además deben anexar certificaciones vigentes del fabricante nivel avanzado en la plataforma 3CX. • Deben tener 2 años de experiencia a partir de la expedición de la tarjeta profesional, relacionada con el soporte y administración de plantas telefónicas. **Nota:** • Las certificaciones del presente requisito que estén generadas en idioma diferente al castellano deberán aportarse con su traducción simple al castellano de acuerdo con lo indicado en la Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente, teniendo en cuenta que las mismas son consideradas por la Entidad como de amplia utilización y aceptación en idioma distinto al castellano.

11.	Certificaciones	El oferente debe anexar a la propuesta los siguientes documentos vigentes a la fecha de presentación de la oferta: 1. Certificación emitida directamente por el fabricante donde consta que el oferente es Partner Gold o Superior del fabricante 3CX. 2. El oferente deberá anexar certificados de Khomp, empresa fabricante del servidor y del SBC empresa fabricante del servidor de comunicaciones, donde se mencione que es distribuidor autorizado y tiene la capacidad de instalar, migrar y dar soporte a la solución con que cuentan la entidad actualmente. 3. Certificación emitida directamente por el fabricante donde consta que el oferente es Partner o distribuidor autorizado de los equipos GrandStream. **NOTAS GENERALES A LAS CERTIFICACIONES:** 1. La certificación generada por el fabricante deberá presentarse con una fecha de expedición no mayor a sesenta (60) días calendario anteriores a la fecha límite para presentar ofertas. 2. Las certificaciones del presente requisito que estén generadas en idioma diferente al castellano deberán aportarse con su traducción simple al castellano de acuerdo con lo indicado en la Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente, teniendo en cuenta que las mismas son consideradas por la Entidad como de amplia utilización y aceptación en idioma distinto al castellano. 3. En caso de proponentes plurales cada uno de sus integrantes debe acreditar que cuenta con, por lo menos, una de las certificaciones solicitadas, y en conjunto, deben acreditar la totalidad de certificaciones requeridas.
12.	Entregables	1. Certificado de renovación del licenciamiento, estipulado en el alcance del objeto, a nombre del FONCEP, con vigencia de un (1) año contado a partir de su activación. 2. La garantía del soporte técnico y del mantenimiento de la planta telefónica deberá estar vigente por el término de UN (1) AÑO, debidamente suscrito por el representante legal. 3. Informe con los resultados del Assessment (Diagnóstico y evaluación. 4. Dos (2) informes de mantenimientos correctivos. 5. Informes mensuales de soportes realizados, incluyendo los mantenimientos preventivos. 6. Entrega de accesos administrativos con privilegios documentados y asegurados. 7. Manuales técnicos actualizados de la plataforma 3CX, gateways y dispositivos configurados sobre operación, diagnóstico básico y gestión administrativa de la plataform Manuales técnicos actualizados de la plataforma 3CX, gateways y dispositivos configurados sobre operación, diagnóstico básico y gestión administrativa de la plataforma. 8. Documento con los procedimientos de respaldo y restauración 9. Actas de transferencia de conocimiento

CONOCEMOS, CUMPLIMOS, ACEPTAMOS Y NOS COMPROMETEMOS A MANTENER Y CUMPLIR CON TODAS LAS CONDICIONES Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS ESTABLECIDOS EN ESTE DOCUMENTO, LOS CUALES SE ENTENDERÁN COMO OFERTA TÉCNICA MÍNIMA.

NOMBRE DEL PROPONENTE Ingenieria y Telecomunicaaciones de Colombia S.A.S. - INTELCOL S.A.S.
NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL Leonardo Rafael Montes Alvarez
IDENTIFICACIÓN C.C. 79'568.916 de Bogota
TELÉFONO(S) +57 601 794 6414 - +57 313 204 7255
DIRECCIÓN Cra. 72 C # 24-34
CORREO ELECTRÓNICO administracion@intelcolsas.com
CIUDAD Bogota