**PROCOLOMBIA**

**ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN**

**DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA AVAYA**

**noviembre de 2023**

Contenido

[1. PROPOSITO DEL DOCUMENTO 3](#_Toc67990795)

[2. DESCRIPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN SERVICIO DEL OUTSOURCING DE TELEFONÍA 3](#_Toc67990796)

[3. MEDIOS DE ACCESO 3](#_Toc67990797)

[4. SOLICITUD DE GARANTÍAS Y APERTURA DE TICKETS CON EL FABRICANTE 3](#_Toc67990798)

[5. HORARIO DE ATENCION 3](#_Toc67990799)

[6. ACTIVIDADES PARA REALIZAR 4](#_Toc67990800)

[7. TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO) 5](#_Toc67990801)

[7.1 Disponibilidad Infraestructura de telefonía 7](#_Toc67990802)

[8. ANS Gestión del conocimiento 8](#_Toc67990803)

## PROPOSITO DEL DOCUMENTO

Este documento tiene como propósito establecer los acuerdos que enmarcan la relación entre ProColombia y el proveedor con el objetivo de establecer la calidad, la disponibilidad y los acuerdos de nivel de servicio que debe tener el proponente para cumplir con los estándares definidos por ProColombia para el servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Avaya.

## DESCRIPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN SERVICIO DEL OUTSOURCING DE TELEFONÍA

El servicio de soporte del Outsourcing de Telefonía deberá cumplir con la práctica de ITIL vigente en ProColombia sobre la plataforma tecnológica de ProColombia: Gestión de la Configuración, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Seguridad, Gestión de la Capacidad, Gestión de la Continuidad, Gestión del Cambio, Gestión de Implementación de Soluciones, Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas.

## MEDIOS DE ACCESO

ProColombia brindará al proveedor a través del canal de atención del Outsourcing de Mesa de Ayuda del proveedor establecido por ProColombia, la herramienta para la gestión, control y seguimiento de tickets, el proveedor deberá responder por la solución, seguimiento y trazabilidad de los casos.

## SOLICITUD DE GARANTÍAS Y APERTURA DE TICKETS CON EL FABRICANTE

El proveedor del Outsourcing de Telefonía será el encargado de realizar todos los trámites y gestiones necesarias para utilizar las garantías y autorizaciones de devolución de mercancía (RMA) directamente con Avaya, VSOFT y Extreme.

El reemplazo de partes se realizará y gestionará con ProColombia a través de la sede principal ubicada en Bogotá.

## HORARIO DE ATENCION

El horario será de lunes a viernes desde las 7:30am hasta las 5:30pm en las oficinas de ProColombia Bogotá y una disponibilidad de 7x24x365 para la solución de incidentes o en caso de que ProColombia lo requiera a través de una solicitud de soporte por demanda.

## ACTIVIDADES PARA REALIZAR

* + - Monitorear y ajustar el desempeño de todos los componentes que hacen parte de la solución de comunicaciones Unificadas y Telefonía IP (servidores, aplicativos, entre otros).
    - Mantener una disponibilidad de la solución de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP del 99.5% en el sitio central (Bogotá) y en los sitios remotos (oficinas comerciales y regionales).
    - Administrar el inventario de extensiones, equipos y accesorios de acuerdo con las mejores prácticas definidas por **PROCOLOMBIA** y que serán comunicadas al Contratista. Para el caso de los accesorios como diademas que son propiedad de **PROCOLOMBIA**, se anexa un registro fotográfico para que en el momento de la devolución se pueda verificar el estado, este registro fotográfico se debe mantener actualizado, la administración incluye tener la información actualizada de las extensiones en uso y las libres.
    - Realizar todos los trámites para gestionar las garantías de los equipos que componen la solución.
    - Programar y ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos a la plataforma de acuerdo con las mejores prácticas.
    - Administrar y optimizar la plataforma de la Solución de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP (servidores, Gateway, switches, teléfonos y extensiones) de **PROCOLOMBIA**, incluyendo todos los cambios de configuración requeridos. La administración de los switches será realizada por el Ingeniero de Redes designado por ProColombia.
    - Utilizar las mejores prácticas (metodología ITIL) para el manejo de incidentes, requerimientos, problemas, lecciones aprendidas que permitan su registro, documentación y seguimiento.
    - De manera periódica (cada dos (2) meses) y con base en el comportamiento del servicio y su uso, presentar al Supervisor propuestas de mejora continua para optimizar el uso y las capacidades disponibles con la solución de telefonía objeto de este contrato.
    - Documentar todos los procesos, mejoras, actividades operativas, entre otros que se realicen durante la prestación del servicio. Esta documentación debe quedar registrada en la base de conocimiento de **PROCOLOMBIA** por parte del Contratista.
    - Brindar soporte en sitio y remoto en las oficinas de **PROCOLOMBIA** Bogotá, soporte remoto a oficinas regionales (nacionales) y comerciales en el exterior.
    - Los llamados casos fortuito o de fuerza mayor, no los niveles de servicio, siempre y cuando sean informados a tiempo a ProColombia.
    - Garantizar la permanente actualización del Firmware y generación de copias de respaldo de los componentes de la solución de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP que apliquen (servidores, equipos Ip Office, Gateway, switches, teléfonos, extensiones, entre otros). Para los switches será realizada por el Ingeniero de Redes designado por ProColombia.
    - Realizar junto con el proveedor actual la transición servicio (empalme, documentación), y recibo de la solución con el actual proveedor del soporte durante el tiempo requerido para conocer la solución, sugerido como mínimo dos (2) semanas, este tiempo no hace parte del contrato y por lo tanto no hace parte del presupuesto asignado al mismo, toda vez que correrá por cuenta del **CONTRATISTA**. En caso de requerir más tiempo el proponente debe informar en su oferta que tiempo requiere.
    - Generar los informes mensuales de gestión dentro de los primeros 10 (diez) días calendario y cumplimiento de los ANS y los que se definan conjuntamente con **PROCOLOMBIA**.
    - Dar cumplimiento al numeral 2.4.1 de los términos de referencia (Experiencia mínima requerida) del presente documento.
    - Dar cumplimiento al numeral 2.4.2 de los términos de referencia (Manejo de trámites y garantías) del presente documento.
    - Administrar las nuevas licencias y equipos de telefonía que adquiera **PROCOLOMBIA** para su operación durante la vigencia del contrato una vez recibida la operación por parte del proveedor de implementación del proyecto.
    - Velar por la seguridad de la plataforma de telefonía de **PROCOLOMBIA**, realizando monitoreos preventivos y realizando acciones correctivas y/o definiendo políticas pertinentes.
    - Brindar soporte y administrar la plataforma de tarificación (PC SISTEL – VSOFT) con la que cuenta **PROCOLOMBIA**, ésta debe ser renovada por el proponente con el fabricante por el mismo periodo de tiempo del contrato que se requiere suscribir.
    - El proveedor debe contar con licencia legal y aprobada por ProColombia para el acceso y conexión remota con los usuarios. La herramienta de conexión remota debe cumplir con los lineamientos de seguridad para no poner en Riesgo la información de ProColombia.

## TABLA DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO)

El proveedor suministrará un soporte de primer y segundo nivel en sitio o remoto según los lineamientos de PROCOLOMBIA sede en Bogotá. Para el soporte de las sedes regionales, comerciales, el outsourcing de Telefonía deberá realizar soporte de forma remota desde Bogotá.

Prioridad Alta: se clasifica como prioridad alta en los siguientes casos:

1. Cuando hay pérdida del servicio en la planta telefónica de la oficina o en la sede principal.
2. Cuando la solicitud es realizada por parte de un usuario directivo.

Prioridad Media: se clasifica como prioridad media en los siguientes casos:

1. Cuando se reportan problemas en la aplicación o teléfono físico.
2. Cuando no se pueden hacer o recibir llamadas.
3. Instalación de aplicación.
4. Cuando se reporta un bloqueo o un mal funcionamiento de la extensión.

Prioridad Baja: se clasifica como prioridad baja en los siguientes casos:

1. Cambio de configuración.
2. Creación de nuevas extensiones.
3. Habilitar nuevas funcionalidades.

**Tiempos de atención a incidentes y requerimientos:**

|  |  |
| --- | --- |
| Prioridad Alta: | Mínimo 90% mensual en 1 Horas hábiles |
| Prioridad Media: | Mínimo 90% mensual en 2 Horas hábiles |
| Prioridad Baja: | Mínimo 90% mensual en 4 Horas hábiles |

**Tiempos de solución de incidente:**

|  |  |
| --- | --- |
| Prioridad Alta: | Mínimo 90% mensual en 3 Horas hábiles |
| Prioridad Media: | Mínimo 90% mensual en 8 Horas hábiles |
| Prioridad Baja: | Mínimo 90% mensual en 16 Horas hábiles |

**Tiempos de solución de requerimientos:**

|  |  |
| --- | --- |
| Prioridad Alta: | Mínimo 90% mensual en 4 Horas hábiles |
| Prioridad Media: | Mínimo 90% mensual en 16 Horas hábiles |
| Prioridad Baja: | Mínimo 90% mensual en 40 Horas hábiles |

Se contactará al usuario dentro de los tiempos mencionados anteriormente, de tal forma que estos tiempos de solución de incidentes, dependerán directamente de la disponibilidad por parte del usuario. Estos tiempos de solución, no incluyen los tiempos en que el fabricante se demore en encontrar la solución del problema, por lo anterior el administrador deberá informar a ProColombia y poner el caso en espera por parte del proveedor.

El incumplimiento de los ANS dará lugar a la aplicación de un descuento mensual entre 3% -5% pactado para incidentes y requerimientos en el acta de inicio del contrato, que se aplicará sobre el valor de la facturación mensual, previo análisis de las razones que motivaron el incumplimiento, adicional se deberán tomar acciones correctivas que eviten el incumplimiento de los ANS. El incumplimiento por tres meses consecutivos será causal para la terminación anticipada del contrato.

|  |  |
| --- | --- |
| **Cumplimiento de ANS Resolución de Incidentes** | **% descuento** |
| Prioridad Alta | 5% |
| Prioridad Media | 5% |
| Prioridad Baja | 5% |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cumplimiento de ANS Resolución de Requerimientos** | **% descuento** |
| Prioridad Alta | 5% |
| Prioridad Media | 5% |
| Prioridad Baja | 5% |

## DISPONIBILIDAD INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA

* Bogotá: 99.5%
* Regionales y comerciales: 99.5%

El porcentaje de disponibilidad de la plataforma será calculado de la siguiente manera:

D = (X / Y) \* 100

D = porcentaje de Disponibilidad.

Y = número total de minutos en los cuales la plataforma de telefonía IP deberá estar disponible.

Y = (Días del mes) X 24 Horas X 60 Minutos.

X = número de minutos en los cuales la plataforma de telefonía IP estuvo disponible.

X = Y – (eventos causados por ProColombia + mantenimientos preventivos programados y avisados a ProColombia con anterioridad + fuerza mayor justificable)

El incumplimiento de los ANS dará lugar a la aplicación de un descuento consolidado que se aplicará sobre el valor de la facturación mensual, previo análisis de las razones que motivaron el incumplimiento, adicional se deberán tomar acciones correctivas que eviten el incumplimiento de los ANS.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivel de Disponibilidad** | **% de Descuento** |
| 99.5% a 100% | 0% |
| 97.00% a 99.49% | 5% |
| 90.00% a 96.99 % | 20% |
| 85.00% a 89.99 % | 40% |
| 80.00% a 84.99 % | 70% |
| < a 79.99 % | 100% |

El incumplimiento por tres (3) meses consecutivos sobre el servicio no justificados será causal para la terminación del contrato.

Para la penalidad se tendrán en cuenta los equipos en Colombia y en las sedes Comerciales.

## ANS Gestión del conocimiento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | % descuento |
| Documentos cargados a la base de conocimiento. | El especialista de telefonía deberá cargar a la base de conocimiento de ProColombia los documentos de procedimientos identificados en el área de telefonía o generados por acciones de mejora, el proveedor en el primer mes de servicio deberá presentar un plan de documentación y postular al menos un (1) documento al mes para la base de conocimiento. | 5% |

## 

## ANS Gestión del inventario

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | % descuento |
| Confiabilidad de la información. | El proveedor deberá garantizar mínimo un 95% mensual de calidad y exactitud de los datos del inventario en todas las sedes de ProColombia a nivel mundial.  Se deberá entregar en el informe mensual el % de la muestra que se utilizó para calcular la confiabilidad de la información | 5% |

El incumplimiento del ANS dará lugar a la aplicación de un descuento consolidado que se aplicará sobre el valor de la facturación mensual, previo análisis de las razones que motivaron el incumplimiento, adicional se deberán tomar acciones correctivas que eviten el incumplimiento de los ANS. El porcentaje de descuento no puede ser mayor al 5% de la facturación mensual. El incumplimiento por tres (3) meses consecutivos sobre el servicio será causal para la terminación anticipada del contrato.

**El proveedor deberá cumplir con el servicio estipulado en el contrato, se requiere clarificar y revisar los siguientes puntos considerando la calidad y oportunidad del servicio como nuestro aliado:**

* + Entregar a más tardar en los diez (10) primeros días hábiles del mes la pre-factura del servicio junto con el informe mensual a ProColombia. Una vez recibida la información ProColombia se tomará 3 días hábiles para revisar el informe y la pre-factura confirmar novedades o no para proceder a la radicación de la factura.
  + Una vez el informe sea aprobado, el proveedor procederá a generar la factura incluyendo los descuentos establecidos en caso de incumplimientos los cuales serán conciliados por las partes.
  + Los ANS podrán ser ajustados durante la ejecución del contrato si así se requiere, a través de actas de acuerdo entre las partes, y deberán responder a políticas vigentes en ProColombia y/o acorde a las actualizaciones del producto durante la ejecución del contrato.

## Inventario

* 1. Licenciamiento de la plataforma y de las extensiones

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción Licenciamiento** | **Cantidad** |
| Extension Core Suite | 653 |
| Session Border Controller Standard Enterprise | 372 |
| Session Border Controller Advance | 193 |
| AVP single CPU Embedded Servers | 7 |
| Attendant | 3 |
| AVP Dual CPU | 2 |
| Session Manager | 2 |
| AVP Single CPU | 1 |

* 1. Inventario físico de los equipos asignados a los funcionarios

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CIUDAD** | **BOTONERA** | **CAMARA** | **DIADEMA** | **PARLANTE** | **TELEFONO ANALOGO** | **TELEFONO IP** | **Total general** |
| Barranquilla | 1 |  |  |  |  | 15 | 16 |
| Bogotá | 1 | 2 | 41 | 1 |  | 186 | 231 |
| Brasil |  |  |  |  |  | 6 | 6 |
| Bucaramanga | 1 |  |  |  |  | 14 | 15 |
| Cali | 1 |  | 2 |  | 2 | 21 | 26 |
| Canadá |  |  |  |  |  | 11 | 11 |
| Cartagena | 1 |  |  |  |  | 18 | 19 |
| Chile | 1 |  |  |  |  | 7 | 8 |
| Costa Rica |  |  |  |  |  | 2 | 2 |
| Cúcuta | 1 |  | 1 |  |  | 13 | 15 |
| Ecuador |  |  |  |  |  | 8 | 8 |
| España | 1 |  |  |  |  | 11 | 12 |
| Francia | 2 |  |  |  |  | 9 | 11 |
| Guatemala |  |  |  |  |  | 5 | 5 |
| Medellín | 2 |  | 3 |  |  | 23 | 28 |
| México |  |  |  |  |  | 10 | 10 |
| Pereira | 1 |  |  |  |  | 12 | 13 |
| Perú |  |  |  |  |  | 6 | 6 |
| Reino Unido | 1 |  |  |  |  | 8 | 9 |
| USA Miami | 1 |  |  |  |  | 18 | 19 |
| USA-Caribe |  |  |  |  |  | 4 | 4 |
| **Total general** | **15** | **2** | **47** | **1** | **2** | **407** | **474** |

* 1. Inventario plataforma comunicaciones unificadas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CIUDAD** | **TIPO** | **Fisico** | **Virtual** | **Total general** |
| Alemania | IP office | 3 |  | 3 |
| Alemania | Switch | 1 |  | 1 |
| Barranquilla | IP office | 1 |  | 1 |
| Barranquilla | Switch | 1 |  | 1 |
| Bogotá | AADS Virtual |  | 1 | 1 |
| Bogotá | AAM Virtual |  | 1 | 1 |
| Bogotá | ADS Virtual |  | 1 | 1 |
| Bogotá | ASBC Server | 1 |  | 1 |
| Bogotá | ASM Virtual |  | 2 | 2 |
| Bogotá | AVP 7.0 |  | 5 | 5 |
| Bogotá | AVP Davivienda | 1 |  | 1 |
| Bogotá | AVPU Virtual |  | 1 | 1 |
| Bogotá | BREEZE Virtual |  | 1 | 1 |
| Bogotá | CM Virtual |  | 2 | 2 |
| Bogotá | CMM Virtual |  | 1 | 1 |
| Bogotá | ESS Virtual |  | 1 | 1 |
| Bogotá | G430 | 5 |  | 5 |
| Bogotá | G450 | 2 |  | 2 |
| Bogotá | R-630 |  | 1 | 1 |
| Bogotá | S8300E | 1 | 1 | 2 |
| Bogotá | SMGR Virtual |  | 1 | 1 |
| Bogotá | Switch | 31 |  | 31 |
| Bogotá | Utility AVP Virtual |  | 1 | 1 |
| Bogotá | Windows Server |  | 3 | 3 |
| Brasil | CM Virtual |  | 1 | 1 |
| Brasil | G430 | 1 |  | 1 |
| Brasil | S8300E |  | 1 | 1 |
| Brasil | Switch | 1 |  | 1 |
| Brasil | Utility AVP Virtual |  | 1 | 1 |
| Bucaramanga | IP office | 1 | 2 | 3 |
| Bucaramanga | Switch | 1 |  | 1 |
| Cali | IP office | 1 | 3 | 4 |
| Cali | Switch | 1 |  | 1 |
| Canadá | IP office |  | 3 | 3 |
| Canadá | Switch | 1 |  | 1 |
| Cartagena | IP office | 1 |  | 1 |
| Cartagena | Switch | 1 |  | 1 |
| Chile | CM Virtual |  | 1 | 1 |
| Chile | G430 | 1 |  | 1 |
| Chile | S8300E |  | 1 | 1 |
| Chile | Switch | 1 |  | 1 |
| Chile | Utility AVP Virtual |  | 1 | 1 |
| Costa Rica | IP office | 1 |  | 1 |
| Costa Rica | Switch | 1 |  | 1 |
| Cúcuta | IP office | 1 |  | 1 |
| Cúcuta | Switch | 1 |  | 1 |
| Ecuador | IP office | 1 |  | 1 |
| Ecuador | Switch | 1 |  | 1 |
| España | IP office | 1 |  | 1 |
| España | Switch | 1 |  | 1 |
| Francia | IP office | 1 |  | 1 |
| Francia | Switch | 1 |  | 1 |
| Guatemala | IP office | 1 |  | 1 |
| Guatemala | Switch | 1 |  | 1 |
| Medellín | CM Virtual |  | 1 | 1 |
| Medellín | G430 | 1 |  | 1 |
| Medellín | S8300E | 1 |  | 1 |
| Medellín | Switch | 1 |  | 1 |
| Medellín | Utility AVP Virtual |  | 1 | 1 |
| México | IP office | 1 |  | 1 |
| México | Switch | 1 |  | 1 |
| Miami | G430 | 1 |  | 1 |
| Miami | IP office | 2 |  | 2 |
| Miami | Switch | 3 |  | 3 |
| Miami | S8300 |  | 1 | 1 |
| Pereira | IP office | 1 |  | 1 |
| Pereira | Switch | 1 |  | 1 |
| Perú | IP office | 1 |  | 1 |
| Perú | Switch | 1 |  | 1 |
| Reino Unido | IP office | 1 |  | 1 |
| Reino Unido | Switch | 1 |  | 1 |
| **Total general** |  | **87** | **40** | **127** |