

SOLICITUD DE COTIZACIÓN DE: SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOLUCION DE GRABACION DE LLAMADAS REDBOX POR UN PERIODO DE 12 MESES

ANTECEDENTES

FIDUCOLDEX, es una sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta del orden nacional, constituida mediante Escritura Pública número 1497 de octubre 31 de 1992, otorgada en la Notaría Cuarta de Cartagena (Bolívar), autorizada para funcionar mediante la Resolución número 4.535 de noviembre 3 de 1.992 expedida por la hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

La obligación de garantizar la publicidad de todos los procedimientos y actos asociados a los procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP, a través del Portal Único de Contratación dispuesto en el artículo 8º del Decreto 2474 de 2008, solamente está relacionada con las entidades sujetas a las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, por lo cual FIDUCOLDEX, no está sujeta a aquella disposición.

Por lo anterior, de conformidad con lo establecido en el manual de contratación de FIDUCOLDEX, se convoca a presentar cotización a las personas naturales y/o jurídicas para: ***El contrato de soporte y mantenimiento para el hardware y el software que soporta la plataforma de grabación de llamadas REDBOX, de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior – Fiducoldex S.A.***

➤ **Presentación de la Cotización**

Para presentar su cotización agradecemos tener en cuenta lo siguiente:

1. Especificaciones técnicas:

- Se requiere contratar el soporte y mantenimiento del software y hardware de la plataforma que soporta los servicios de grabación de llamadas REDBOX, de la entidad, por un periodo de 12 meses.
- El alcance y demás definiciones del servicio se encuentran relacionadas en el anexo técnico que acompaña a la presente solicitud.

2. Forma de pago: contra entrega.

➤ **Justificación**

Para Fiducoldex el sistema de grabación es parte fundamental de su operación y un eslabón crítico en su cadena de valor; por este motivo que se hace evidente la necesidad de contar con una solución de garantía y mantenimiento para la plataforma de grabación RedBox para el año 2022.

➤ **Documentos para aportar:**

Si está interesado en participar en el proceso de selección, debe aportar los siguientes documentos:

PERSONAS NATURALES	PERSONA JURÍDICA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cotización que contenga las características técnicas de los bienes o servicios ofrecidos de acuerdo con lo requerido en este documento y la oferta económica firmada por el cotizante, indicando los valores unitarios de cada ítem y las cantidades, si hay lugar a ello. 2. Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía ampliada al 150%. 3. Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil como Persona Natural, con expedición no mayor a 30 días anteriores a la entrega de la cotización. 4. Copia del Registro Único Tributario. 5. Copia de la planilla de pago de aportes al sistema de seguridad social PILA 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cotización que contenga las características técnicas de los bienes o servicios ofrecidos de acuerdo con lo requerido en este documento y la oferta económica indicando los valores unitarios de cada ítem y las cantidades, si hay lugar a ello, firmada por el representante legal o la persona facultada para este efecto. 2. Certificado de existencia y representación legal, con expedición no mayor a 30 días anteriores a la entrega de la cotización. 3. Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal ampliada al 150%. 4. Copia del Registro Único Tributario. 5. Certificado de pago de aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales, expedido por Representante Legal o Revisor Fiscal (a la fecha de presentación de la cotización).

Las cotizaciones presentadas serán objeto de comparación, dentro de lo cual se verificará el cumplimiento de las características técnicas indicadas en el presente documento y se seleccionará a aquella que cumpliendo lo anterior sea la más económica. En caso de presentarse empate, se seleccionará la cotización que se haya recibido primero.

Sólo se tendrán en cuenta las cotizaciones radicadas hasta las 5:00 p.m. del día 4 de febrero de 2022, al correo electrónico compras@fiducoldex.com.co.

Debe ser remitida a nombre de Fiducoldex S.A. y cumplir con la siguiente información

- NIT o Cedula
- Nombre de la empresa o nombre completo si es persona natural.
- Tiempo de entrega.
- Forma de pago.
- Garantía.

- Nombre de contacto.
- Correo.
- Número de contacto.

Para cualquier inquietud o información adicional por favor remitirla por correo electrónico a compras@fiducoldex.com.co.

Finalmente, se informa que la cotización que se presente no constituye una oferta mercantil que oblique a FIDUCOLDEX a la celebración de un negocio jurídico.

Cordialmente,



Jorge Ernesto Annear Naranjo
Coordinador de Infraestructura
Fiducoldex S.A.

ANEXO TECNICO

ALCANCE

Descripción de la Solución

Mantenimiento del Software del sistema de grabación RedBox donde se pueda garantizar la totalidad de los canales de grabación, canales de reproducción, licenciamiento de Backup, desarrollo e integraciones, además del licenciamiento existente en su plataforma de grabación relacionada con grabación RedBox.

Mantenimiento del Hardware del sistema de grabación RedBox, incluyendo servidores, NAS y tarjetas de interfaz con la central telefónica, se garantiza la oportuna atención en caso de falla de este hardware instalado.

Servicios Profesionales de ingeniería especializados y certificados por la fábrica del sistema, de acuerdo con los ANS 7X24 para el sistema de grabación y almacenamiento. Incluye una visita de mantenimiento preventivo cada 4 meses y un número ilimitado de casos de atención generados de acuerdo con las reglas del ANS, así como las capacitaciones que el cliente requiera.

La provisión en renta de un equipo de remplazo en caso de falla irreparable en sitio será un compromiso de COMPUCOM S.A.S.

Acuerdo de Nivel de Servicio 7X24X2

La ejecución del acuerdo de nivel de servicio que se detalla a continuación debe ser parte del proyecto y será responsabilidad del proponente mientras el acuerdo se encuentre activo.

Las siguientes se consideran responsabilidades del proponente con el Fiducoldex dentro del acuerdo de garantía o acuerdo de soporte y garantía extendida:

- Mantener vigente el contrato de garantía con el fabricante.
- Mantener personal entrenado por el fabricante en la correcta instalación y correcto mantenimiento de los sistemas.
- Un gerente de proyecto disponible 7x24.
- Realizar una visita de mantenimiento preventivo cada 4 meses para asegurar que el sistema se mantiene dentro de la especificación requerida.
- Mantener el sistema actualizado a la última versión disponible y compatible con los sistemas instalados
- Reentrenar al personal que lo requiera.

- Garantizar un tiempo máximo de rehabilitación del servicio en caso de falla no catastrófica o que involucre desarrollo menor a 4 horas.
- Garantizar un tiempo máximo de rehabilitación del servicio en caso de falla catastrófica de máximo 48 horas.
- Garantizar un tiempo atención menor a 1 hora mediante una comunicación en respuesta a la apertura de un caso de soporte.
- Garantizar que se entregará un numero de caso para seguimiento, el tiempo para esta asignación no debe ser superior a 15 minutos.
- Garantizar el escalamiento a la fábrica mediante un numero de caso entregado por el soporte nivel 3 en caso de ser requerido.

Procedimiento y Actividades de Mantenimiento Preventivo

- Verificar el correcto funcionamiento y acceso al sistema antes de adelantar alguna intervención.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de instalación, el estado del cableado y los conectores que transportan las señales de audio y datos que entran y/o salen de la grabadora.
- Efectuar la limpieza completa del equipo tanto interna (Cuando así lo recomiende el fabricante) como externa a todos y cada uno de los módulos, tarjetas y unidades de disco.
- Realizar una revisión de estado de los discos duros y memoria, realizar una limpieza del registro del sistema, limpieza de archivos temporales y archivos no utilizados, optimizar el sistema de arranque y la configuración del sistema. Aplicar las actualizaciones del software de grabación y de sistema operativo que se requieran y se hace un análisis preventivo de Virus, Troyanos, Malware, etc.
- Verificar que el sistema esté recibiendo, almacenando y reproduciendo la información de todos los canales habilitados.
- Actualizar e impartir a los usuarios y personal técnico, los conocimientos necesarios para garantizar el correcto uso y el mantenimiento preventivo básico del sistema si es necesario
- Verificar el desempeño del software de administración y control del sistema. En caso de ser necesario efectuar la reinstalación y/o actualización de este.
- Consignar los resultados del mantenimiento en la respectiva acta

Procedimiento y Actividades de Mantenimiento Correctivo

- Verificar el correcto funcionamiento y acceso al sistema antes de adelantar alguna intervención.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de instalación.
- En caso de cumplirse, revisar los registros del sistema en busca de pistas que lleven a corregir la situación.
- En ausencia de pistas y con la autorización del cliente reiniciar la plataforma buscando prevenir la corrupción de archivos de aplicación que se refrescan con el reinicio.
- En ausencia de solución proceder al reemplazo de módulos de software.
- En ausencia de solución solicitar la intervención del fabricante para modificar el producto.
- Una vez resuelto el problema verificar que el sistema esté recibiendo, almacenando y reproduciendo la información de todos los canales habilitados.