

ADENDA 1

INVITACIÓN ABIERTA No. 417

OBJETO: La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **FIDUCOLDEX**, sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta obrando como vocera del Fideicomiso **PROCOLOMBIA**, está interesada en recibir propuestas para seleccionar al proponente que ofrezca las mejores condiciones como proveedor de soporte y mantenimiento de la solución de Comunicaciones Unificadas y telefonía IP Avaya y los equipos que actualmente se tienen conectados de fabricantes como AudioCode, Cisco y otros, bajo la modalidad de Outsourcing.

FIDUCOLDEX, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones - **PROCOLOMBIA**, conforme lo establecido en el numeral 2.2. del Capítulo II de los Términos de Referencia, se permite Adendar en lo siguiente:

PRIMERO.- Se modifica el punto 1.9 de los Términos de Referencia en el sentido de ajustar los lugares de la prestación del servicio de soporte en sitio (1.9.10.) y para establecer que la vigencia de las garantías debe ser hasta la finalización del contrato que se suscriba (1.9.12.); por lo anterior el numeral 1.9 quedará así (se subrayan los numerales modificados):

1.9. “ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO

PROCOLOMBIA está interesada en contratar la gestión de su solución de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP con una empresa especializada y reconocida por Avaya como Partner ya que la base de la solución es Avaya.

Renovar el soporte del software de tarificación Dali por el mismo periodo.

Los proponentes deberán tener experiencia en plataformas Avaya o Cisco, en caso de tener experiencia en todas las marcas debe certificar conocimiento en las plataformas solicitadas.

La solución planteada debe cumplir con las siguientes características:

- 1.9.1.** *Monitorear y ajustar el desempeño de los servidores y aplicativos de las comunicaciones Unificadas y Telefonía IP.*
- 1.9.2.** *Mantener una disponibilidad de la solución de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP del 99.5% en el sitio central y del 99.5% en los sitios remotos.*
- 1.9.3.** *Administrar el inventario de extensiones, equipos y accesorios de acuerdo con las mejores prácticas. Para el caso de los accesorios como diademas se deben prestar o entregar con 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.*

- 1.9.4. Realizar todos los trámites y gestiones necesarias para utilizar las garantías de los equipos que componen la solución.
- 1.9.5. Establecer y realizar servicios de soporte preventivo y correctivo a la plataforma de acuerdo con las mejores prácticas.
- 1.9.6. Administrar, optimizar la plataforma de la Solución de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP (servidores, Gateway, switches, teléfonos y extensiones) de Procolombia, atendiendo y recomendando todos los cambios de configuración requeridos.
- 1.9.7. Utilizar las mejores prácticas (metodología ITIL u otra) para el manejo de incidentes, requerimientos, problemas, lecciones aprendidas que permita su registro, documentación, seguimiento y planes de mejora en el servicio.
- 1.9.8. Garantizar la permanente actualización del Firmware y generación de copias de respaldo de la plataforma de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP (servidores, Gateway, switches, teléfonos y extensiones).
- 1.9.9. Suministrar una línea telefónica de atención 7x24x365 y los recursos que se consideren necesarios para la atención y solución de primer, segundo y tercer nivel de los casos (Incidentes, requerimientos y problemas) reportados por los usuarios en sitio o de manera remota que cumpla las mejores prácticas (metodología ITIL.)
- 1.9.10. Dar soporte en sitio en las oficinas de Procolombia Bogotá y en las demás oficinas en Colombia en caso de requerirse, y soporte remoto a las oficinas en el exterior.
- 1.9.11. Realizar el empalme y recibo de la solución con el actual proveedor del soporte durante el tiempo requerido para conocer la solución mínimo dos (2) semanas, en caso de requerir más tiempo se debe informar qué tiempo requiere.
- 1.9.12. Tramitar y mantener vigentes las garantías y las autorizaciones de devolución de mercancía (RMA), directamente con Avaya durante la ejecución del contrato, las garantías que tiene PROCOLOMBIA a la fecha están vigentes hasta mayo de 2016.
- 1.9.13. Sugerir a PROCOLOMBIA cambios en la plataforma de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP orientada al mejoramiento continuo de la solución.
- 1.9.14. Generar los informes mensuales de gestión y cumplimiento de los ANS definidos conjuntamente con Procolombia dentro de los primeros 10 días del mes.

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO: El proponente deberá establecer en común con PROCOLOMBIA los ANS y comprometerse a su actualización constante.

De conformidad con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos y el porcentaje de disponibilidad del 99.5%, cuando se presente un incumplimiento, PROCOLOMBIA tendrá derecho a un descuento (penalización) en la factura correspondiente a dicho mes de acuerdo con la siguiente fórmula y tabla:

$$D = X / Y * 100$$

Dónde:

D = porcentaje de Disponibilidad.

Y = número total de minutos en los cuales el canal debería estar disponible.

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

X = número de minutos en los cuales el canal estuvo realmente disponible.

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

<i>Nivel de Disponibilidad</i>	<i>% de Descuento</i>
<i>99.5% a 100%</i>	<i>0%</i>
<i>97.00% a 99.4%</i>	<i>5%</i>
<i>90.00% a 96.99 %</i>	<i>20%</i>
<i>85.00% a 89.99 %</i>	<i>40%</i>
<i>80.00% a 84.99 %</i>	<i>70%</i>
<i>< a 79.99 %</i>	<i>100%</i>

”

Los demás requerimientos contenidos en los Términos de Referencia, se mantienen en las mismas condiciones.

La presente se publica el dieciséis (16) de Enero de 2015 en la página web de Fiducoldex, en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.

FIDUCOLDEX – PROCOLOMBIA