1. OBJETO

Contratar la adquisición y prestación del servicio de soporte, mantenimiento y actualización de Gateway de telefonía móvil 4G para la Sociedad de Activos Especiales S.A.S

2. ALCANCE DEL OBJETO

Por necesidad del negocio se requiere contratar la adquisición y prestación del servicio de un Gateway de telefonía móvil 4G. Para la prestación del servicio se debe contemplar:

a. Suministro de un Gateway de telefonía móvil de 4G.
b. Instalación y configuración del Gateway.
c. Transferencia de conocimiento de uso, configuración y administración del Gateway móvil 4G.
d. Soporte técnico y administración de la solución que garanticen la disponibilidad del servicio del Gateway móvil 4G.

3. CONTEXTUALIZACIÓN

El Gateway móvil a suministrar deberá ser instalado en el Datacenter que la Sociedad de Activos Especiales indique, y este debe reconocer las SIM de telefonía celular que actualmente tiene la SAE SAS o de cualquier operador de telefonía móvil que opere en el territorio nacional.

4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

El Gateway para suministrar debe cumplir mínimo con:

- Compatibilidad con la plataforma Asterisk.
- Capacidad para recibir 8 sim card.
- Compatible con cualquier operador móvil.
- Firmware actualizado a su última versión estable de fábrica.
- Conexión de Red LAN.
- Administración Web.

5. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

a. Instalar la última versión estable del Gateway móvil 4G.
b. Realizar las configuraciones necesarias para el buen funcionamiento de Gateway móvil 4G
c. Gestionar los soportes a las incidencias presentadas por el dispositivo adquirido.
d. El servicio (en su fase de implementación) debe incluir todas las actividades de traslado, instalación y configuración.
e. El proveedor asumirá los gastos de traslado y del personal que requiera para la prestación del servicio.
f. Disponer el recurso humano necesario para ejecutar y hacer seguimiento a todas las actividades de carácter técnico, requeridas para la prestación del servicio, contemplando todos los recursos logísticos financieros y humanos, sin que esto implique costos adicionales para la entidad en relación con los ya estipulados para la prestación del servicio.
g. Prestar el soporte especializado en sitio o remoto (de acuerdo con requerimiento del supervisor al momento de registrar el caso, solicitud o tiquete de soporte cumpliendo con los ANS para la atención de solución de incidencias y soporte de forma ilimitada para la totalidad del dispositivo adquirido e implementado, durante la duración del contrato, cuando el supervisor lo requiera.
h. El proveedor debe documentar adecuadamente los casos o solicitudes o tiquetes que le sean escalados.
i. En caso de ser requerido por escrito o correo electrónico por parte de la SAE, el soporte deberá ser documentado a través de un informe técnico detallado que contenga la información del requerimiento inicial (fecha y hora de apertura, usuario que registró el caso, descripción del requerimiento o incidente), el análisis realizado y la solución implementada (con fecha y hora de solución, tiempo total para la solución, descripción de la solución), a presentarse en los siguientes cinco (5) días hábiles luego de terminada satisfactoriamente la atención del requerimiento. Actividad está considerada dentro de la fase de operación.
j. Entregar la documentación del proceso de instalación, configuración y puesta en operación del servicio.
k. Realizar transferencia de conocimiento de la fase de implementación, orientada a:

- Administradores del dispositivo, para las personas de soporte de la SAE en la sede principal de la SAE o donde la SAE disponga. Dicha transferencia de conocimiento orientada a la operación.

La SAE podrá requerir una sesión adicional de transferencia de conocimiento si se considera necesario la cual tendrá el mismo tiempo de duración de la inicial y se establecerá de común acuerdo con la entidad el momento en el que se llevará a cabo, sin que esto implique ningún costo adicional para la entidad.

5.1.1 PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE CASOS DE SOPORTE

La SAE abrirá los casos de soporte en primera instancia en la mesa de ayuda del contratista vía web, en caso de estar habilitada; en segunda instancia, vía telefónica o email. El tiempo de atención para aplicación de los ANS empezará a contar en el momento en que se produzca la solicitud y constituirán evidencia de ello: la fecha y hora de la generación del número de tiquete de la mesa de ayuda; o la fecha y la hora de la llamada; o la fecha y la hora del envío del email.

5.2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La medición y cálculo de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) se realizará contemplando los siguientes puntos niveles y tiempos de respuesta:

ANS para soporte

NIVEL DE CRITICIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN	PENALIDAD
Nivel 3 – Criticidad baja	Refiere incidentes que no afectan la disponibilidad de los servicios ofrecidos pero que requieren ser atendidos dentro del esquema de soporte técnico prestado.	4 horas	24 horas	5x8	0.5% del valor total en la factura
Nivel 2 – Criticidad media	Refiere incidentes que afectan la disponibilidad de alguno de los servicios o componentes de este.	1 hora	4 horas	5x8	1.0 % del valor total en la factura
Nivel 1 – Criticidad Alta	Refiere incidentes que afectan por completo la Disponibilidad del servicio.	15 minutos	2 horas	7x24	1.5% del valor total en la factura

El tiempo máximo de atención referido en la tabla anterior se contará a partir del reporte del caso o solicitud de soporte por parte de la SAE hacía el proveedor, hasta (tiempo máximo) el inicio de la atención del caso o solicitud de forma presencial o remota por parte del proveedor, el cual se documentará en la solicitud, caso o tiquete en mención.

La medición de los Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) anteriores se realizará de manera mensual, y para ello el CONTRATISTA deberá entregar un informe de gestión mensual, en medio magnético, como soporte a la factura y como elemento indispensable para poder realizar la aceptación de la misma.