



**POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

**HABILITACIÓN TÉCNICA - Invitación Pública No. 05 de 2014**

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GRABACIÓN DE LLAMADAS PARA 24 EXTENSIONES TELEFÓNICAS (8 DIGITALES Y 16 ANÁLOGAS) CON SOPORTE Y LICENCIAMIENTO, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DESCRITAS Y CON LAS NECESIDADES DE LA ENTIDAD.**

**Marzo 31 de 2014**

COMPAÑÍA: COMPUTCOM SAS	CUMPLE	FOLIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TIPO DE SERVICIO</b></li> <li>• Servicio de grabación de llamadas para 24 EXTENSIONES</li> </ul>	SI	90
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR</b></li> <li>• Capacidad para grabar 24 EXTENSIONES TELEFÓNICAS (8 Digitales, 16 Análogas).</li> <li>• Capacidad de consulta vía web de las grabaciones, con una interface de búsqueda que permita ubicar las grabaciones (por extensión o bloque te EXTENSIONES TELEFÓNICAS) por diferentes criterios, tales como: fecha, hora, extensión, tipo de llamada (entrante o saliente), usuario.</li> </ul>	SI	90
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EL SISTEMA DE GRABACIÓN OFERTADO DEBERÁ PERMITIR:</b></li> <li>• Grabar en formato digital las comunicaciones de acuerdo a la configuración que POSITIVA determine. La grabación debe realizarse en un formato digital estándar comprimido.</li> <li>• Se deben poder extraer las grabaciones para ser compartidas por otros medios, por ejemplo: correo electrónico, USB, y debe poder ser leído sin necesidad de utilizar hardware o software adicionales a un PC.</li> </ul>	SI	90

- El sistema debe poder integrarse con la infraestructura de telefonía AASTRA de POSITIVA, con el propósito de poder obtener más información sobre cada registro de grabación y ampliar los criterios de búsqueda de las grabaciones. (se debe evidenciar esta compatibilidad a través de un documento técnico que así lo demuestre).

\$I 90

- Debe poder monitorear en tiempo real las conversaciones y visualizar la actividad de cada canal de grabación.

\$I 91

- El sistema debe poder buscar y escuchar grabaciones históricas de manera sencilla y a través de diferentes criterios de búsqueda, desde estaciones (tipo PC) remotamente a través de software Web.

\$I 91

- El sistema debe tener la opción de configurar varios perfiles para la administración, uso del sistema o escucha de grabaciones.

\$I 91

- Debe poder garantizar la confidencialidad, autenticidad e integridad de las grabaciones con firma digital.

\$I 91

- Debe poseer un sistema de respaldo de las grabaciones para garantizar el backup de las mismas, con criterios de respaldo acordes a las necesidades de POSITIVA

\$I 91

- El sistema debe tener la capacidad de ser monitoreado y debe generar alarmas hacia herramientas de monitoreo vía SNMP. Estas alarmas deben reportar también el estado del almacenamiento y su porcentaje de uso

\$I 91

- El proveedor deberá suministrar todo el hardware y software necesario para el funcionamiento del sistema de grabación.

\$I 91

- El proveedor deberá entregar las grabaciones en el medio magnético que POSITIVA solicite, una vez concluya el término del contrato.

\$I 91

Para acreditar este requisito, el proponente deberá adjuntar un diagrama de arquitectura, en el que se detalle la integración de la solución propuesta, con la plataforma telefónica de POSITIVA.

\$I 91

• **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR**

- El servicio deberá tener una disponibilidad igual o superior al 99.9%.

\$I 91

- El servicio deberá realizar una optimización del ancho de banda disponible para la sede de Casa Matriz de POSITIVA.

\$I 91

• **MODOS DE PARTICIPACIÓN DEL SERVICIO**

- El Servicio deberá estar disponible para los usuarios que pertenezcan a los diferentes perfiles configurados en el sistema.

\$I 91

- El Servicio deberá garantizar que las grabaciones realizadas sean de óptima calidad y estén disponibles para su escucha y puedan ser extraídas, compartidas y escuchadas en formato estándar.

\$I 91

• **SEGURIDAD**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Servicio deberá permitir configurar perfiles de administración y para poder escuchar y extraer las grabaciones.</li> </ul>	SI	91
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe garantizar que el sistema cumpla con las normativas de seguridad establecidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la compañía</li> </ul>	SI	92
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los medios a través del cual se transmitirá la información deben ser seguros.</li> </ul>	SI	92
<p><b>• PLAN DE PROYECTO</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>El proponente deberá anexar un plan de trabajo, incluyendo un cronograma en el que se detallen las actividades, recursos, responsables (del proponente o POSITIVA) y tiempos, que permitan asegurar la</u></li> </ul>	SI	92
<p><b>• CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>El proponente deberá anexar un plan de capacitación (técnica y funcional) acorde con el sistema ofrecido.</u></li> </ul>	SI	92
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La transferencia técnica de deberá ejecutar para un máximo de 5 personas y deberá tener una intensidad no menor a 25 horas.</li> </ul>	SI	92
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La transferencia funcional y operativa en el manejo de la herramienta deberá ejecutarse para un máximo de 30 personas y deberá tener una intensidad no menor a 20 horas.</li> </ul>	SI	92
<p><u>En todo caso las anteriores características técnicas y/o servicios solicitados deberán evidenciarse mediante la entrega a POSITIVA de los manuales técnicos, autorizaciones del fabricante, certificado de compatibilidad, especificación de servicios, o cualquier otro documento (físico y/o magnético) que permita asegurar el cumplimiento de lo solicitado.</u></p>	SI	92
<p><b>Tiempos de respuesta y mecanismo de interlocución.</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución deberá ser entregada en máximo 15 días calendario, e instalada en las oficinas de POSITIVA en CASA MATRIZ, según el cronograma entregado por la Gerencia de Infraestructura de TI.</li> </ul>	SI	92
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El oferente deberá suministrar una mesa de ayuda 6X12 para atención de dudas, inconvenientes y fallas del servicio ofertado.</li> </ul>	SI	92
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El oferente deberá desarrollar y garantizar estrategias de cumplimiento para la correcta operación del sistema de grabación.</li> </ul>	SI	92
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El oferente deberá garantizar la instalación de todos los elementos, verificando su correcto funcionamiento y deberá realizar las pruebas que así lo corroboren, entregando la solución en operación a satisfacción de POSITIVA de acuerdo con lo contratado.</li> </ul>	SI	93

<p>• El proveedor debe garantizar tiempos de atención a cualquier solicitud de servicio técnico de POSITIVA cumpliendo los ANS solicitados en este documento, en caso de que el ofertante pueda cumplir con tiempos de atención menores, deberá plantearlos en su oferta y será opción de mayor puntaje en el momento de selección.</p>	<p>\$I</p>	<p>93</p>
<p><b>Procedimientos para solicitar, recibir y certificar los servicios o bienes:</b>          Todos los equipos y configuraciones requeridos por el proveedor que deba proporcionar POSITIVA, deben ser solicitados vía e-mail u oficio a la Gerencia de Infraestructura de TI de POSITIVA, quien evaluará el requerimiento y expedirá la autorización. Luego de instalado el equipo, la Gerencia de Infraestructura de TI evaluará la operación del sistema, ya sea en forma remota o física y expedirá la certificación de aceptación para proceder con el pago del servicio.</p>		
<p><b>Garantía técnica requerida, extensión de la misma y condiciones para su</b>          Teniendo en cuenta que el tipo de contratación es arrendamiento, el proveedor deberá asegurar a POSITIVA que los equipos tendrán condiciones de Garantía (mínimo 3 años) y Soporte (modalidad 6x12) estipulados por el fabricante de cada solución.</p>	<p>\$I</p>	<p>93</p>
<p><b>Inventario de repuestos que debe mantener el contratista, mano de obra,</b>          Los equipos o materiales deberán ser instalados y entregados en POSITIVA CASA MATRIZ, y todos los costos de mano de obra, transporte y cualquier otro gasto que demande dicha instalación, deben ser cubiertos por el proveedor.</p>		
<p><b>Procedimientos de instalación de los productos (duración, condiciones o</b>          Los equipos deberán entregarse debidamente configurados, instalados y con las características exigidas en el numeral 5-a) (Características Técnicas) del presente documento.</p>	<p>\$I</p>	<p>93</p>
<p><b>Suministro de equipos adicionales para la instalación:</b>          Todos los equipos o materiales que se requieran para la instalación de los equipos adquiridos en esta contratación, corren por cuenta y gasto del Proveedor.</p>		
<p><b>Perfil del personal que se requiere para instalar la solución, sitio de la</b>          El proponente debe adjuntar certificación del fabricante del servicio de grabación de llamadas que lo acredite como distribuidor e instalador autorizado. El proponente deberá acreditar una experiencia de mínimo 4 años en la venta y/o arrendamiento de los servicios a contratar.</p>	<p>\$I</p>	<p>94</p>
<p>La idoneidad del personal debe garantizarla la persona jurídica que se contrate, no obstante el personal deberá contar con la experiencia en la instalación de los equipos a adquirir. El personal técnico que instalará el sistema debe tener una experiencia mínima de tres (3) años en trabajos relacionados con instalación, mantenimiento y gestión de sistemas de grabación de llamadas.</p>		
<p><b>Informes o productos que debe presentar el contratista:</b></p>		

Documento de Información Pública - Contrato de Arrendamiento de Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico de Equipos de Grabación de Llamadas - Proveedor: POSITIVA S.A.

<p>Configuración y entrega de los equipos conforme a la solicitud de POSITIVA, igualmente debe entregar un reporte de las instalaciones correctas que se efectúen en las EXTENSIONES TELEFÓNICAS objetivo y de la instalación de los mecanismos de consulta para el administrador y demás usuarios del sistema.</p>	SI	94
<p><b>Lugar de prestación del servicio o entrega de la solución:</b> La entrega de los equipos deberá hacerse en la sede CASA MATRIZ POSITIVA de la compañía.</p>	SI	94
<p>Los <b>ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO</b> que debe cumplir el proponente son los siguientes:</p> <p>Brindar soporte técnico de la solución por medio de una línea de contacto que funcione 6x12, que será el punto de contacto que tendrá POSITIVA con la finalidad de que allí se realice la apertura de tickets para posibles fallas que presente el sistema de grabación de llamadas.</p> <p>El Proveedor debe contar con una línea de servicio al cliente tipo: PBX, celular, Call Center, Help Desk o similar, de tal manera que POSITIVA pueda hacer contacto fácilmente. Esta línea de atención debe ajustarse al modelo de servicio 6x12 y tiempo de respuesta de atención de máximo una (1) hora.</p> <p>Al momento que el CONTRATANTE requiera el servicio de soporte y el contratista no lo pueda brindar por medio de acceso remoto, deberá asignar un técnico especializado para acudir al sitio, con un tiempo de respuesta máximo de cuatro (4) horas, una vez establecida y coordinada la llamada.</p> <p><b>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.</b></p>	SI	94
<p>Es el porcentaje de tiempo en el cual determinado servicio está disponible, medido durante un período determinado.</p> <p>El tiempo de indisponibilidad del servicio se empieza a contar a partir del momento en que se registra una falla, y se considera tiempo indisponible cuando una falla aparece por un período de más de 10 segundos consecutivos. Periodos menores de 10 segundos consecutivos, son considerados tiempo disponible según la recomendación CCITT G.821.</p> <p>La disponibilidad de un enlace de Conectividad Avanzada IP, Clear Channel, Internet Dedicado, o servicio de arrendamiento de grabación de llamadas, se calcula con base en la siguiente fórmula:</p> <p><math>P = A/B \times 100</math>.</p> <p>P: Porcentaje de disponibilidad del enlace</p>	SI	94-95

A: Número de horas en las cuales el Servicio estuvo disponible durante un mes, según el Reporte de Disponibilidad.

B: Número de horas al mes que debería estar disponible el Servicio, es decir veinticuatro (24) horas, multiplicado por el número de días del PERIODO en cuestión.

RESULTADO: La firma COMPUTCOM SAS. SI cumple la habilitación técnica

VISTO BUENO:

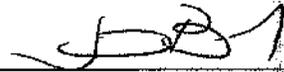


Ing. MAURICIO GALINDO GODOY  
Profesional Especializado  
Infraestructura TI

MARZO 31/14

—FECHA:

AUTORIZADO:



Ing. JAIRO BRAVO M.  
Gerente Infraestructura TI



## POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

### HABILITACIÓN TÉCNICA - Invitación Pública No. 05 de 2014 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GRABACIÓN DE LLAMADAS PARA 24 EXTENSIONES TELEFÓNICAS (8 DIGITALES Y 16 ANÁLOGAS) CON SOPORTE Y LICENCIAMIENTO, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DESCRITAS Y CON LAS Marzo 31 de 2014

COMPañÍA: CALL TECH S.A.	CUMPLE	FOLIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>TIPO DE SERVICIO</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de grabación de llamadas para 24 EXTENSIONES TELEFÓNICAS (8 digitales y 16 análogas) con soporte y licenciamiento.</li> </ul>	SI	154
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para grabar 24 EXTENSIONES TELEFÓNICAS (8 Digitales, 16 Análogas).</li> </ul>	SI	154
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de consulta vía web de las grabaciones, con una interface de búsqueda que permita ubicar las grabaciones (por extensión o bloque de EXTENSIONES TELEFÓNICAS) por diferentes criterios, tales como: fecha, hora, extensión, tipo de llamada (entrante o saliente), usuario.</li> </ul>	SI	178
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL SISTEMA DE GRABACIÓN OFERTADO DEBERÁ PERMITIR:</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grabar en formato digital las comunicaciones de acuerdo a la configuración que POSITIVA determine. La grabación debe realizarse en un formato digital estándar comprimido.</li> </ul>	SI	178
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se deben poder extraer las grabaciones para ser compartidas por otros medios, por ejemplo: correo electrónico, USB, y debe poder ser leído sin necesidad de utilizar hardware o software adicionales a un PC.</li> </ul>		178

<ul style="list-style-type: none"><li>• El sistema debe poder integrarse con la infraestructura de telefonía AASTRA de POSITIVA, con el propósito de poder obtener más información sobre cada registro de grabación y ampliar los criterios de búsqueda de las grabaciones. (se debe evidenciar esta compatibilidad a través de un documento técnico que así lo demuestre).</li></ul>	SI	178
<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe poder monitorear en tiempo real las conversaciones y visualizar la actividad de cada canal de grabación.</li></ul>	SI	178
<ul style="list-style-type: none"><li>• El sistema debe poder buscar y escuchar grabaciones históricas de manera sencilla y a través de diferentes criterios de búsqueda, desde estaciones (tipo PC) remotamente a través de software Web.</li></ul>	SI	178
<ul style="list-style-type: none"><li>• El sistema debe tener la opción de configurar varios perfiles para la administración, uso del sistema o escucha de grabaciones.</li></ul>	SI	178
<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe poder garantizar la confidencialidad, autenticidad e integridad de las grabaciones con firma digital.</li></ul>	SI	171
<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe poseer un sistema de respaldo de las grabaciones para garantizar el backup de las mismas, con criterios de respaldo acordes a las necesidades de POSITIVA.</li></ul>	SI	171
<ul style="list-style-type: none"><li>• El sistema debe tener la capacidad de ser monitoreado y debe generar alarmas hacia herramientas de monitoreo vía SNMP. Estas alarmas deben reportar también el estado del almacenamiento y su porcentaje de uso.</li></ul>	SI	178
<ul style="list-style-type: none"><li>• El proveedor deberá suministrar todo el hardware y software necesario para el funcionamiento del sistema de grabación.</li></ul>	SI	155
<ul style="list-style-type: none"><li>• El proveedor deberá entregar las grabaciones en el medio magnético que POSITIVA solicite, una vez concluya el término del contrato.</li></ul>	SI	155
<p>Para acreditar este requisito, el proponente deberá adjuntar un diagrama de arquitectura, en el que se detalle la integración de la solución propuesta, con la plataforma telefónica de POSITIVA.</p>	SI	163
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR</b></li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• El servicio deberá tener una disponibilidad igual o superior al 99.9%.</li></ul>	SI	156
<ul style="list-style-type: none"><li>• El servicio deberá realizar una optimización del ancho de banda disponible para la sede de Casa Matriz de POSITIVA.</li></ul>	SI	156
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>MODOS DE PARTICIPACIÓN DEL SERVICIO</b></li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• El Servicio deberá estar disponible para los usuarios que pertenezcan a los diferentes perfiles configurados en el sistema.</li></ul>	SI	163
<ul style="list-style-type: none"><li>• El Servicio deberá garantizar que las grabaciones realizadas sean de óptima calidad y estén disponibles para su escucha y puedan ser extraídas, compartidas y escuchadas en formato estándar.</li></ul>	SI	156

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SEGURIDAD</b></li> <li>• El Servicio deberá permitir configurar perfiles de administración y para poder escuchar y extraer las grabaciones.</li> <li>• Se debe garantizar que el sistema cumpla con las normativas de seguridad establecidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la compañía.</li> <li>• Los medios a través del cual se transmitirá la información deben ser seguros.</li> </ul>	SI	163
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PLAN DE PROYECTO</b></li> <li>• <u>El proponente deberá anexar un plan de trabajo, incluyendo un cronograma en el que se detallen las actividades, recursos, responsables (del</u></li> </ul>	SI	164
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS</b></li> <li>• <u>El proponente deberá anexar un plan de capacitación (técnica y funcional) acorde con el sistema ofrecido.</u></li> <li>• La transferencia técnica de deberá ejecutar para un máximo de 5 personas y deberá tener una intensidad no menor a 25 horas.</li> <li>• La transferencia funcional y operativa en el manejo de la herramienta deberá ejecutarse para un máximo de 30 personas y deberá tener una intensidad no menor a 20 horas.</li> </ul>	SI	165
<p><u>En todo caso las anteriores características técnicas y/o servicios solicitados deberán evidenciarse mediante la entrega a POSITIVA de los manuales técnicos, autorizaciones del fabricante, certificado de compatibilidad, especificación de servicios, o cualquier otro documento (físico y/o magnético) que permita asegurar el cumplimiento de lo solicitado.</u></p>	SI	176
<p><b>Tiempos de respuesta y mecanismo de interlocución.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución deberá ser entregada en máximo 15 días calendario, e instalada en las oficinas de POSITIVA en CASA MATRIZ, según el cronograma entregado por la Gerencia de Infraestructura de TI.</li> </ul>	SI	165

<ul style="list-style-type: none"> <li>• El oferente deberá suministrar una mesa de ayuda 6X12 para atención de dudas, inconvenientes y fallas del servicio ofertado.</li> </ul>	SI	159
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El oferente deberá desarrollar y garantizar estrategias de cumplimiento para la correcta operación del sistema de grabación.</li> </ul>	SI	157
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El oferente deberá garantizar la instalación de todos los elementos, verificando su correcto funcionamiento y deberá realizar las pruebas que así lo corroboren, entregando la solución en operación a satisfacción de POSITIVA de acuerdo con lo contratado.</li> </ul>	SI	157
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proveedor debe garantizar tiempos de atención a cualquier solicitud de servicio técnico de POSITIVA cumpliendo los ANS solicitados en este documento, en caso de que el ofertante pueda cumplir con tiempos de atención menores, deberá plantearlos en su oferta y será opción de mayor puntaje en el momento de selección.</li> </ul>	SI	157
<p><b>Procedimientos para solicitar, recibir y certificar los servicios o bienes:</b></p>		
<p>Todos los equipos y configuraciones requeridos por el proveedor que deba proporcionar POSITIVA, deben ser solicitados vía e-mail u oficio a la Gerencia de Infraestructura de TI de POSITIVA, quien evaluará el requerimiento y expedirá la autorización. Luego de instalado el equipo, la Gerencia de Infraestructura de TI evaluará la operación del sistema, ya sea en forma remota o física y expedirá la certificación de aceptación para proceder con el pago del servicio.</p>	SI	158
<p><b>Garantía técnica requerida, extensión de la misma y condiciones para su</b>  Teniendo en cuenta que el tipo de contratación es arrendamiento, el proveedor deberá asegurar a POSITIVA que los equipos tendrán condiciones de Garantía (mínimo 3 años) y Soporte (modalidad 6x12) estipulados por el fabricante de cada solución.</p>	SI	158
<p><b>Inventario de repuestos que debe mantener el contratista, mano de obra,</b>  Los equipos o materiales deberán ser instalados y entregados en POSITIVA CASA MATRIZ, y todos los costos de mano de obra, transporte y cualquier otro gasto que demande dicha instalación, deben ser cubiertos por el proveedor.</p>	SI	158
<p><b>Procedimientos de instalación de los productos (duración, condiciones o</b>  Los equipos deberán entregarse debidamente configurados, instalados y con las características exigidas en el numeral 5-a) (Características Técnicas) del presente documento.</p>	SI	158
<p><b>Suministro de equipos adicionales para la instalación:</b>  Todos los equipos o materiales que se requieran para la instalación de los equipos adquiridos en esta contratación, corren por cuenta y gasto del Proveedor.</p>	SI	158
<p><b>Perfil del personal que se requiere para instalar la solución, sitio de la</b>  El proponente debe adjuntar certificación del fabricante del servicio de grabación de llamadas que lo acredite como distribuidor e instalador autorizado. El proponente deberá acreditar una experiencia de mínimo 4 años en la venta y/o arrendamiento de los servicios a contratar.</p>	SI	180

La idoneidad del personal debe garantizarla la persona jurídica que se contrate, no obstante el personal deberá contar con la experiencia en la instalación de los equipos a adquirir. El personal técnico que instalará el sistema debe tener una experiencia mínima de tres (3) años en trabajos relacionados con instalación, mantenimiento y gestión de sistemas de grabación de llamadas.

SI

158

**Informes o productos que debe presentar el contratista:**

Configuración y entrega de los equipos conforme a la solicitud de POSITIVA, igualmente debe entregar un reporte de las instalaciones correctas que se efectúen en las EXTENSIONES TELEFÓNICAS objetivo y de la instalación de los mecanismos de consulta para el administrador y demás usuarios del sistema.

SI

158

**Lugar de prestación del servicio o entrega de la solución:**

La entrega de los equipos deberá hacerse en la sede CASA MATRIZ POSITIVA de la compañía.

SI

158

Los **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO** que debe cumplir el proponente son

Brindar soporte técnico de la solución por medio de una línea de contacto que funcione 6x12, que será el punto de contacto que tendrá POSITIVA con la finalidad de que allí se realice la apertura de tickets para posibles fallas que presente el sistema de grabación de llamadas.

El Proveedor debe contar con una línea de servicio al cliente tipo: PBX, celular, Call Center, Help Desk o similar, de tal manera que POSITIVA pueda hacer contacto fácilmente. Esta línea de atención debe ajustarse al modelo de servicio 6x12 y tiempo de respuesta de atención de máximo una (1) hora.

SI

158

Al momento que el CONTRATANTE requiera el servicio de soporte y el contratista no lo pueda brindar por medio de acceso remoto, deberá asignar un técnico especializado para acudir al sitio, con un tiempo de respuesta máximo de cuatro (4) horas, una vez establecida y coordinada la llamada.

**DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.**

Es el porcentaje de tiempo en el cual determinado servicio está disponible, medido durante un período determinado.

El tiempo de indisponibilidad del servicio se empieza a contar a partir del momento en que se registra una falla, y se considera tiempo indisponible cuando una falla aparece por un período de más de 10 segundos consecutivos. Periodos menores de 10 segundos consecutivos, son considerados tiempo disponible según la

La disponibilidad de un enlace de Conectividad Avanzada IP, Clear Channel, Internet Dedicado, o servicio de arrendamiento de grabación de llamadas, se calcula con base en la siguiente fórmula:

SI

158

$$P=A/B \times 100.$$

P: Porcentaje de disponibilidad del enlace

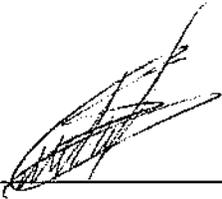
A: Número de horas en las cuales el Servicio estuvo disponible durante un mes, según el Reporte de Disponibilidad.

B: Número de horas al mes que debería estar disponible el Servicio, es decir veinticuatro (24) horas, multiplicado por el número de días del PERIODO en cuestión.

RESULTADO: La firma CALLTECH S.A. SI cumple la habilitación técnica

VISTO BUENO:

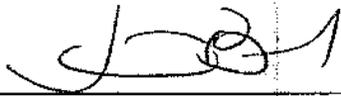
AUTORIZADO:



---

Ing. MAURICIO GALINDO GODOY

Profesional Especializado Infraestructura TI



---

Ing. JAIRO BRAVO M.

Gerente Infraestructura TI

FECHA: hasta 31/14