

## ANEXO No 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA Y CALL CENTER AVAYA

### INTRODUCCIÓN

Nuestro cliente dentro de su infraestructura tecnológica cuenta con una plataforma de telefonía y Call Center AVAYA.

Estos dispositivos prestan los servicios de telefonía IP, correo de voz, sistema de mensajería, centro de llamadas del 123, reportes y grabación de llamadas, entre otras aplicaciones, que permiten que las comunicaciones de telefonía se encaminen de manera adecuada entre todos los usuarios de las diferentes áreas y se optimice el desempeño de las labores de los servidores públicos, logrando así prestar un buen servicio a la comunidad.

Se requiere contratar un servicio de soporte y mantenimiento de dichas plataformas, que permita restablecer los servicios de manera oportuna si se llegara a presentar una falla en algunos de los equipos, mantener la continuidad y la disponibilidad del 100% de la red telefónica y de Call Center, realizar correctivos, y atender oportunamente el sistema teniendo en cuenta: la garantía, la disponibilidad de repuestos y cambios de partes.

### LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La ejecución del contrato será en la Ciudad de Medellín, en la sede donde se encuentran instaladas las plataformas Avaya: Edificio Business Plaza.

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO

Nuestro cliente requiere contratar los siguientes servicios:

| SERVICIO REQUERIDO   |
|--|
| Soporte y mantenimiento, <b>7x24</b> de los elementos que conforman la plataforma de comunicaciones y Call Center Avaya. |

## COMPONENTES DE LA PLANTA TELEFÓNICA

| CANTIDAD | NOMBRE DEL COMPONENTE       | DESCRIPCION DEL COMPONENTE  |
|----------|-----------------------------|---|
| 2        | G450 Media Gateway          | Gabinetes G450 con fuentes de poder redundantes.  |
| 2        | ACP 120 DELL SRVR P4 BUNDLE | Servidor Duplex Avaya Aura CORE; Incluyen las plataformas de Communication Manager, Session y System Manager, AES, WEB LM, entre otras. |
| 1        | S8300E SERVER               | Servidor de Supervivencia Local (LSP) S8300E  |
| 111      | AURA R8 CORE                | Licencias para extensiones Core Edition Versión 8   |
| 6        | MM710                       | Tarjeta para troncales PRI.   |
| 111      | CC R8 ELITE AGENT           | Licencias de agente Call Center Elite.  |

| CANTIDAD | NOMBRE DEL COMPONENTE       | DESCRIPCION DEL COMPONENTE   |
|----------|-----------------------------|--|
| 111      | WFO R15 QM PKG              | Licencias de WorkForce Optimization Quality Monitor.                         |
| 111      | WFO R15 REDUN CR PKG        | Licencias de Alta Disponibilidad de Work Force Optimization Quality Monitor. |
| 201      | AES R8 BSC TSAPI            | Licencias de TSAPI Básico.   |
| 2        | AES R8 ADV TSAPI            | Licencias de TSAPI Avanzado.   |
| 1        | ACP 130 DELL SRVR P2 BUNDLE | Servidor Primario de CMS (Call Management System): Plataforma de Reportes.   |
| 1        | R620 SERVER CMS             | Servidor Secundario de CMS (Call Management System): Plataformade            |

|     |                           |   |
|-----|---------------------------|---|
|     |                           | Reportes.<br>Alta Disponibilidad.   |
| 111 | CMS R18 AGT LIC           | Licencias de Agente de CMS.   |
| 111 | CMS R18 AGT HA LIC        | Licencias de Alta Disponibilidad de Agente de CMS.  |
| 7   | CMS R18 SUPERVISOR        | Licencias de Supervisor del Call Center.  |
| 2   | CMS R18 ECH HANDLER       | Licencias de Conector ECH para Los dos (2) Servidores CMS   |
| 1   | CMS R18 ADMIN SYNC        | Licencia de Sincronización de los Servidores CMS  |
| 2   | CMS R18 3PTY RLTM         | Licencias para Exportar Reportes en Tiempo Real de los Servidores CMS.                                |
| 2   | DELL POWEREDGE R620       | Servidores Dell sobre los que está implementada la solución WFO: Grabación, almacenamiento y Calidad. |
| 3   | R330 MID RANGE SRVR ASBCE | Servidor Session Border Controller  |
| 120 | ASBCE R8 STD SVCS LIC     | Licencias estándar de Session Border Controller.  |

## ESPECIFICACIONES DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El soporte y mantenimiento contempla:

### MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realizará un (1) mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato, en el que deben realizarse las siguientes actividades:

| <b>Actividades a realizar en el mantenimiento preventivo</b>  |
|---|
| Revisión, limpieza y diagnóstico del sistema eléctrico y ajustes de voltaje   |
| Realizar las actualizaciones correspondientes al sistema operativo con su hardware y software y entre otras.  |
| Verificación del funcionamiento de los componentes eléctricos relevantes de los equipos.  |
| Revisar, probar y ajustar el rendimiento de los equipos.  |
| Cambiar las piezas que se encuentren defectuosas.   |
| Realizar pruebas de diagnóstico del funcionamiento y rendimiento de los equipos, revisión de la programación general y tráfico de llamadas entrantes y salientes. |
| Revisión de la configuración de los equipos.  |
| Chequeo de funcionamiento lógico y físico de las máquinas.  |
| Chequeo de logs   |
| Estatus de funcionamiento de las tarjetas   |
| Estatus de memoria del equipo.  |
| Realizar las actualizaciones correspondientes al sistema operativo con su hardware y software y entre otras.  |
| Revisar, probar y ajustar el rendimiento de los equipos.  |
| Realizar pruebas de diagnóstico del funcionamiento y rendimiento de los equipos, revisión de la programación general y tráfico de llamadas entrantes y salientes. |
| Revisión de la configuración de los equipos.  |
| Chequeo de funcionamiento lógico y físico de las máquinas.  |
| Chequeo de logs.  |
| Estatus de funcionamiento de las tarjetas.  |
| Estatus de memoria del equipo.  |

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Todos los mantenimientos de tipo correctivo que sea necesario. Las actividades que se llevarán a cabo son:

| <b>Actividades a realizar mantenimiento correctivo</b>   |
|--|
| Identificar los problemas en el Hardware y el software del sistema.  |
| Suministrar los repuestos requeridos para el mantenimiento del sistema, los cuales deberán ser aprobados por la Interventoría. |
| Realizar las pruebas que se requieran para asegurar el correcto funcionamiento del Software y Hardware.                        |

Después de cada mantenimiento preventivo y correctivo, el contratista deberá presentar un informe detallado a la supervisión, sobre los hallazgos encontrados y las actividades realizadas, con las correspondientes recomendaciones a que haya lugar.

## SOPORTE TÉCNICO

- El contratista deberá suministrar datos de contacto para soporte y un instructivo de cómo generar los casos, como requisito para la firma del acta de inicio. Para este punto, cabe aclarar que, si cambia algún canal para generar un soporte, este documento debe ser actualizado inmediatamente.
- El proveedor no podrá cerrar los tickets (requerimientos, incidentes y/o problemas) hasta que se verifique la solución del caso.
- Las actividades de actualización que se requieran se deberán programar en comité de cambios.
- El servicio de soporte debe ser prestado por personal certificado en la solución.
- El servicio de soporte para los incidentes reportados debe ser atendido según los ANS.
- La atención vía telefónica, correo electrónico y soporte remoto por parte del contratista deberá garantizarse en horarios determinados de acuerdo al servicio prestado durante la vigencia del contrato.
- Independientemente del tiempo de atención pactada entre las partes, debe haber acompañamiento en actualizaciones y/o mejoras previamente acordadas con el proveedor.
- Si la solución o herramienta presenta problemas, debe haber atención en sitio, hasta que entregue una solución real, confiable y estable.

## CANALES PARA EL SOPORTE TÉCNICO

- **Soporte correo electrónico:** Caso que será atendido a través de correo electrónico de acuerdo a la criticidad del problema. Cualquier modificación en el buzón deberá ser informado con anterioridad.
- **Soporte telefónico:** Caso que será atendido vía telefónica, de acuerdo a la criticidad del problema. Cualquier modificación en los números telefónicos deberán ser informados con anterioridad.
- **Soporte remoto:** Caso que será atendido mediante conexión remota, deberá contar con previa autorización por parte del Líder de Seguridad Informática, con el fin de garantizar la seguridad y control en el acceso.

## SOPORTE EN SITIO

Soporte en sitio con horario de atención 7\*24, para todos los dispositivos de lasolución.

### **INCLUYE:**

**Atención telefónica:** Línea de atención telefónica y correo electrónico, 7 días a la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Personal experto y certificado en el manejo de los equipos a soportar, que cuente con los recursos necesarios para diagnosticar rápidamente y resolver problemas de hardware, software y conectividad de los equipos.

Respuesta rápida en caso de emergencia por medio de acceso remoto (Internet) de acuerdo a los niveles de servicio.

Atención en sitio para diagnosticar y resolver: En caso de que el acceso remoto no sea efectivo, se debe desplazar un ingeniero certificado al sitio en donde se reporta el problema, para agilizar su diagnóstico y solución.

Atención a casos de consulta sobre productos y consulta de temas particulares de operación y mantenimiento de los equipos bajo el contrato.

Acceso a la documentación necesaria para la operación y diagnóstico de fallas de los equipos

Se debe adjuntar una comunicación expedida por Fábrica donde certifique que respalda la oferta de soporte 7x24.

## ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Los Niveles de Servicio que tendrán aplicación dentro de la ejecución del acuerdo, están enmarcados conforme el nivel de criticidad asociado al evento presentado, independientemente del horario en que sea reportado el servicio.

El contrato de servicios de soporte y mantenimiento correctivo incluye asistencia telefónica en horario 7x24 (siete días a la semana, 24 horas al día) a través de una línea de soporte, para el diagnóstico y evaluación de fallas relacionadas con el Hardware.

La atención de los requerimientos será con base en la prioridad del servicio según la gravedad y considerando los siguientes parámetros:

**Tiempo de respuesta del diagnóstico:** Cuando una solicitud de servicio técnico sea requerida, el contratista deberá disponer de un tiempo de respuesta no superior a dos (2) horas hábiles para los casos de FALLA MAYOR (Impacto alto. Disponibilidad del servicio) y un tiempo de respuesta que no supere las doce (12) horas, para el caso de FALLA MENOR (Impacto Medio o reparación de teléfonos).

De ser necesaria la asistencia en sitio, los costos de la mano de obra están incluidos en el contrato de soporte y mantenimiento correctivo y en la propuesta de valores presentada por el contratista.

El nivel de criticidad como tal se establece de acuerdo con los siguientes criterios predefinidos:

Entiéndase como **FALLA MAYOR:** Es aquel evento en el cual se presentan fallas en el funcionamiento de la planta o de algunos de sus componentes que implique la indisponibilidad del servicio de un porcentaje mayor al 30% de los usuarios.

Entiéndase como **FALLA MENOR:** Es aquel evento en el cual se presentan fallas en las tarjetas que involucren telefonía de usuarios, daños en teléfonos, falla en el sistema de Reportes (CMS) y en el sistema de Grabación (WFO), y demás elementos que involucren indisponibilidad del servicio para us

## **TIEMPO DE SOLUCIÓN**

El contratista deberá comprometerse para que:

Toda falla mayor será resuelta dentro de las ocho (8) horas siguientes contadas a partir del momento en que se reporte la falla.

Toda falla menor, será resuelta dentro las 16 horas hábiles siguientes, contadas a partir del momento en que la llamada sea respondida y recibido el requerimiento

## **REPUESTOS Y CAMBIO DE PARTES O EQUIPOS.**

En el contrato, el mantenimiento correctivo, incluye el suministro de los repuestos. Si una vez realizada la evaluación de las fallas se determina que es necesario efectuar un reemplazo de equipos y/o partes, el contratista despachará el repuesto hacia el sitio del cliente en un tiempo no superior a un día hábil, contado a partir del momento en que se determine la necesidad de efectuar el reemplazo.

Todos aquellos repuestos, incluidos tarjetas, y los servidores y sus partes deben ser reemplazados por productos nuevos y originales con garantía del fabricante y no se permitirán tarjetas o elementos usados o remanufacturados.

No se incluye el reemplazo o reparación de teléfonos y/o diademas, ya que estos son considerados consumibles.

## **CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE AVAYA**

El proponente debe certificar que es DIAMOND PARTNER y que está autorizado por el fabricante para diseñar, vender, implementar y soportar soluciones Avaya de la familia de productos AVAYA AURA.

## **ANS Y DESCUENTOS OPERATIVOS**

Para la gestión de estos ANS, el contratista debe facilitar a la Mesa de Ayuda todo el inventario actualizado de equipos y dispositivos correspondientes al sistema de la plataforma AVAYA, esto con el fin de registrar los requerimientos a través del software Aranda y tener un control sobre los tiempos de respuesta del servicio.