

ANEXO No 2 PRECIOS Y CANTIDADES

| Meses | Descripción | Valor Unitario | Subtotal |
|------------------------|---|----------------|-----------|
| 6 | Soporte Solución Avaya Aura 7x24 Línea 123 | \$ | \$ |
| 1 | Avaya Professional Services - Upgrade Avaya Aura 10 | | |
| 1 | Avaya Professional Services - Upgrade CMS-HA US\$ | | |
| 1 | Avaya Professional Services - Upgrade AWE ACRA US\$ | | |
| <u>SUBTOTAL</u> | | | \$ |
| <u>IVA</u> | | | \$ |
| <u>TOTAL</u> | | | \$ |

El servicio será prestado con los siguientes componentes:

| CANTIDAD | NOMBRE DEL COMPONENTE | DESCRIPCIÓN DEL COMPONENTE |
|----------|----------------------------|---|
| 2 | G450 Media Gateway | Gabinetes G450 con fuentes de poder redundantes. |
| 2 | ACP 120 DELL SRVRP4 BUNDLE | Servidor dúplex Avaya Aura CORE; Incluyen las plataformas de Comunicación Manager, Sesión 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. |
| 111 | WFO R15 QM PKG | Licencias de Grabación. |
| 111 | WFO R15 REDUN CRPKG | Licencias de Alta Disponibilidad de Grabación Avaya. |
| 201 | AES R8 BSC TSAPI | Licencias de TSAPI Básico. |
| 2 | AES R8 ADV TSAPI | Licencias de TSAPI Avanzado. |

| | | |
|---|-------------------------------|--|
| 1 | ACP 130 DELL SRVRP2 BUNDLE | Servidor Primario de CMS (Call Management System): Plataforma de Reportes. |
|---|-------------------------------|--|

| | | |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1 | R620 SERVER CMS | Servidor Secundario de CMS (Call Management System): Plataforma de Reportes. 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 R440 SERVER | Servidores Dell sobre los que está implementada la solución WFO: Grabación y almacenamiento en Alta Disponibilidad |
| 3 | ASP110 DELL R340 MIDRANGE SRVR ASBCE | Servidores Session Border Controller en Alta Disponibilidad |
| 120 | ASBCE R8 STD SVCSLIC | Licencias estándar de Session Border Controller. |
| 1 | R620 AES | Servidor de AES |

Características del soporte:

- Atención de domingo a domingo – jornada continua, en horario 7 x 24 x 365 (siete días a la semana, veinticuatro horas al día, los 365 días del año).
- Disponer de línea única y correo de atención para escalamiento de eventos, casos y solicitudes, contar adicionalmente con escalamiento de solicitudes a ejecutivo, gerente o director de cuenta para el servicio prestado.
- Contar con personal certificado en Avaya en las soluciones descritas en la tabla.
- Envío de informes mensual de ejecución en los primeros cinco días de cada mes.
- Atención a fallas críticas menor a 2 horas, disponer de atención remota y en sitio si es requerido para la atención de la falla, cambio de partes para falla crítica menor a 8 horas

- Atención a fallas no críticas menor a 8 horas, disponer de atención remota y en sitio si es requerido para la atención de la falla, cambio de partes para falla crítica menor a 2 días.
- Cambios de configuración menor a 8 horas hábiles.
- Falla crítica es aquella que afecte al menos 50% de la operación total o por campaña.
- Mantenimientos correctivos se realizarán cada que ocurra un evento de falla en cualquier componente de la plataforma por HW o SW.
- Mantenimientos preventivos se realizará uno dentro de la duración del contrato y se deberá ejecutar sobre todos los componentes de la plataforma y garantizará la correcta operación de la plataforma.
- Los mantenimientos deberán finalizar con la entrega del respectivo informe con las evidencias de la ejecución y recomendaciones necesarias para garantizar la operación de la plataforma