

**ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)**

Fecha 19/06/2015

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Ampliación de la solución de Telefonía IP marca NEC con la cual cuenta actualmente el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, incluyendo soporte técnico y bolsa de repuestos.

**2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS
(UNSPSC, V.14.080)**

Código UNSPSC 43191511 Teléfonos IP
Código UNSPSC 43202201 Partes de piezas de teléfonos
Código UNSPSC 43222800 Equipo de telefonía
Código UNSPSC 81161707 Servicio de administración telefónica
Código UNSPSC 81161708 Servicio de soporte telefónico
Código UNSPSC 81161712 Servicio de voz en la red
Código UNSPSC 43222605 Puerta de acceso de redes Network Gateway

3. UNIDAD DE MEDIDA

Equipos, repuestos, partes: Unidad
Soporte Técnico de tercer nivel: mes

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

El ICBF requiere realizar la ampliación de la capacidad de la plataforma de Telefonía IP con la que actualmente se encuentra operando, con el fin de crecer en extensiones IP y planta telefónica. Para ello se debe contemplar la integración de los equipos a suministrar en forma nativa, es decir, estos deben ser completamente compatibles con la solución de Telefonía IP con la que cuenta la entidad y los estándares internacionales de Telefonía IP de la IETF (H.323 ó SIP, RTP, RTPC, CCIS). La ampliación de la solución de Telefonía IP (marca NEC), es de mínimo 200 extensiones IP.

Así mismo, con el fin de mantener la continuidad del servicio de Telefonía IP, el ICBF requiere adquirir una bolsa de repuestos consumible en la cual se incluyan partes y/o repuestos de la planta principal de Telefonía IP, servidores, tarjetas y demás elementos que conforman el nivel central que corresponde al Data Center donde se encuentran los equipos principales que soportan la plataforma de Telefonía IP (marca NEC) y la infraestructura tecnológica de la entidad y que podrían en un momento dado presentar algún tipo de falla o daño y que se encuentran detallados en el Anexo No. 2 - *Equipos de Telefonía IP*.

De otra parte, la modalidad actual con la que cuenta el ICBF para la atención del servicio de Telefonía IP, se categoriza por niveles de servicio, en donde:

Nivel 1: Brinda un soporte dando orientación sobre el uso de los servicios y dando aclaraciones sobre los procesos inherentes al servicio de comunicaciones y solucionando las fallas menores generadas sobre los periféricos y es atendido por los agentes de la Mesa de Servicio con la que actualmente opera el instituto y el Ingeniero a cargo de cada Regional con apoyo de personal de soporte en sitio.

Nivel 2: Los eventos que no puedan o no deban ser atendidos por este primer nivel son escalados a la administradora de Telefonía IP del Bienestar Familiar y que está en capacidad de atender, dar soporte y administrar la solución de Telefonía IP de la entidad.

Para lo cual se requiere un soporte especializado nivel 3, que sería escalado por el soporte de nivel 2 del instituto y que consiste para el hardware y software implementado en el nivel central, con el fin de tener una disponibilidad del servicio del 99.982% de acuerdo a la norma TIA 942 para disponibilidad de Data Center (TIER 3), disponibilidad que ofrece el Data Center Externo contratado con el proveedor IFX.

En el *Anexo No. 1 - Informático Plataforma de Telefonía IP* - se muestra en forma detallada la Arquitectura de la Solución de Comunicaciones implementada actualmente la entidad.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

- Norma IETF H.323 o Norma RFC 3261 del IETF (SIP: Protocolo de Iniciación de Sesiones).

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

6.1. Ampliación de la Solución de Telefonía IP

La entidad requiere el suministro de los siguientes elementos:

- Doscientos (200) teléfonos IP marca NEC DT700 Series, ITL-6DE-1 (BK) con las siguientes características:
 - Protocolo SIP
 - Modular
 - Speaker manos libres
 - Menú seleccionable con Soft Keys
 - Pantalla monocromática
 - Interfaz de red 10/100.

- 6 teclas de función programables
 - Encriptación autenticación y voz.
 - Licenciamiento de puertos del sistema
- Doscientos (200) adaptadores de corriente para teléfono IP marca NEC DT700 Series, ITL-6DE-1, con las siguientes características:
 - (INPUT 100-240v 50-60Hz 1A)
 - (OUTPUT 27V-1A 27W)
 - Doscientos (200) patch cord UTP categoría 6A
 - Un (1) servidor de voz marca NEC Univerge SV8500 con las siguientes características:
 - IP Puro
 - Configuración FCCS e integración con la plataforma actual
 - Dos (2) CPU (Dualidad en proceso).
 - Cada CPU debe contar con dos interfaces de red Giga E, 1 para atender telefonía y 1 para propósitos de administración y tarificación.
 - Indicadores luminosos en casos de falla.
 - Puertos seriales para administración.
 - Disco duro en formato Compact Flash 8GB y dispositivo lector de Compact Flash.
 - Sistema Hot-Swap, para evitar la caída del servicio en cambio de hardware o pérdida de funcionalidad CPU's.
 - Dualidad en proceso y energía.
 - Dualidad en conexiones de red.
 - Software y licenciamiento de Univerge SV8500
 - Instalación, configuración, puesta en funcionamiento e integración del servidor NEC Univerge SV8500 con la plataforma de telefonía IP existente, MA4000 y tarificación para que funcione como un todo cohesivo, ampliación necesaria de servidores de tarificación para soportar el tráfico de las extensiones a ampliar.
 - **Integración:** Los equipos, partes o elementos suministrados por el contratista deben ser de la misma marca de la plataforma de telefonía IP con la que cuenta actualmente el ICBF (NEC), no se aceptarán soluciones que pretendan integrarse mediante homologaciones.

Como requisito para el suministro de bienes y la prestación de los servicios solicitados por la entidad es indispensable que el Contratista garantice la integración de estos en forma nativa con la plataforma de Telefonía IP con la que actualmente cuenta el ICBF.

- **Garantía:** Mínima de 3 años para todos los elementos y equipos adquiridos.

6.2. Servicios de bolsa de repuestos

El servicio mencionado para la plataforma de Telefonía IP marca NEC, debe contemplar lo siguiente:

6.2.1. Bolsa De Repuestos (Consumible)

La bolsa de repuestos estará conformada por dos componentes:

6.2.1.1. Elementos o partes requeridos frecuentemente:

Este ítem se refiere a aquellos elementos o partes que hacen parte de la solución de Telefonía IP y que por su uso diario sufre desgastes o por situaciones de fuerza mayor sufren daños y requiere reposición, estos elementos se calcularon teniendo en cuenta los históricos de daños de los últimos tres (3) años del servicio de Telefonía IP.

Los elementos solicitados son:

- Treinta (30) adaptadores de corriente para de teléfono IP ITL-6DE-1 (BK)
- Treinta (30) bocinas para teléfono IP NEC DT700 Series, ITL-6DE-1
- Cinco (5) cordones para bocinas para teléfono IP NEC DT700 Series, ITL-6DE-1
- Una (1) tarjeta SCA-4LC2COTA
- Veinte (20) tubos acústicos para diademas Plantronics HW251-DA40
- Veinte (20) espumas para diademas Plantronics HW251-DA40
- Un (1) Lector multimedia USB 3.0 High-Speed Media Reader

Nota: Los elementos incluidos en la lista *“elementos o partes requeridos frecuentemente”* de bolsa de repuestos deben ser entregados al ICBF en calidad de suministro de bienes en el almacén general de la Sede de Dirección General ubicada en la ciudad de Bogotá, durante los 30 días calendarios una vez legalizado el contrato.

6.2.1.2. Elementos o partes requeridos para atención de contingencias:

Este ítem se refiere a elementos o partes de los equipos del nivel central que hacen parte de la solución de Telefonía IP y que hasta el momento no han sufrido ningún tipo de falla o daño, pero que podrían en algún momento presentar alguna falla, motivo por el cual requerirían reemplazarse en el menor tiempo posible, para normalizar el servicio, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en los Acuerdos de niveles de Servicio (ANS) descritos más adelante en el numeral 6.3.2.

En el documento *Anexo No. 2 - Equipos de Telefonía IP* - se relacionan los equipos que hacen parte de la plataforma IP con la cual actualmente cuenta la entidad, esto para que se tenga en cuenta el dimensionamiento de los elementos, partes y/o repuestos que podrían requerirse.

Nota: Los equipos incluidos en el documento “*Anexo No. 2 - Equipos de Telefonía IP*” sólo deberán suministrarse al ICBF si se presenta un fallo a daño que requiera el cambio de la parte, caso contrario no deberá ser suministrado, ni descontado del monto destinado para la bolsa de repuestos. En caso de requerirse alguno de estos elementos, EL CONTRATISTA deberá configurar, entregar e instalar en el Data Center de IFX Networks ubicado en la ciudad de Bogotá en la carrera 69 No. 25B – 44 y realizar el respectivo ingreso al almacén general de la Sede de Dirección General; las partes y/o repuestos a cambiar deben ser de iguales o mayores características y completamente compatibles a nivel de hardware y software, contemplando todas las demás partes o accesorios con las que cuenta originalmente el equipo.

Garantía: Mínima de 3 años para todos los repuestos adquiridos

6.3. Actividades de Soporte Técnico de tercer nivel

6.3.1. Soporte técnico de Hardware. Al presentarse un reporte de falla en la solución de Telefonía IP en el nivel central relacionada con el hardware EL CONTRATISTA se compromete a realizar las siguientes actividades:

- a) Revisión y estudio de las actividades de soporte nivel 1 y 2 ejecutadas por el personal técnico del ICBF.
- b) En caso de requerirse, solicitud de aclaración de la información y acciones tomadas por el personal técnico de ICBF.
- c) Realizar un diagnóstico por medio de una conexión remota (VPN) a los equipos que conforman el nivel central.
- d) El especialista de EL CONTRATISTA con la ayuda del personal técnico o especialista por parte de ICBF adelantarán un protocolo de pruebas, para aprobación para validar y determinar el origen de la falla reportada y de ser posible, procederá a dar solución de manera remota.
- e) En caso de no ser posible solucionar el incidente y restablecer el servicio mediante el procedimiento anterior, EL CONTRATISTA deberá desplazarse al DATA CENTER de IFX para atender el incidente de manera presencial.

6.3.2. Soporte técnico de Software. Al presentarse un reporte de falla en la solución de telefonía IP en el nivel central relacionada con el software EL CONTRATISTA se compromete a realizar las siguientes actividades:

- a) Revisión y estudio de las actividades de soporte nivel 1 y 2 ejecutadas por el personal técnico del ICBF.
- b) En caso de requerirse, solicitud de aclaración de la información y acciones tomadas por el personal técnico de ICBF.

- c) Realizar un diagnóstico inicial de la falla presentada.
- d) El especialista de EL CONTRATISTA con la ayuda del personal técnico o especialista por parte de ICBF adelantaran un protocolo de pruebas para validar y determinar el origen de la falla reportada y de ser posible, procederá a dar solución de manera remota.
- e) En caso de no ser posible solucionar el incidente y restablecer el servicio mediante el procedimiento anterior, EL CONTRATISTA deberá desplazarse al DATA CENTER de IFX para atender el incidente de manera presencial.
- f) De ser necesario EL CONTRATISTA deberá realizar las actualizaciones de software necesarias para el restablecimiento y correcto funcionamiento del servicio.

NOTA: Todo diagnóstico y pruebas se debe realizar por medio de un protocolo el cual deberá ser elaborado entregado por EL CONTRATISTA al Supervisor del contrato para su aprobación.

6.3.3. Acuerdo de nivel de Servicio: EL CONTRATISTA deberá restaurar el servicio de Telefonía IP en un tiempo no superior a cuatro (4) horas, contadas a partir de la notificación y apertura del ticket a través del punto único de contacto de EL CONTRATISTA

Procedimiento:

Para atender las contingencias sobre fallos que puedan presentarse en la plataforma del nivel central se debe implementar un proceso de recambio de equipos, esto en caso de no poder identificar en forma inmediata o con certeza la falla presentada por el equipo o la parte afectada, para ello se deben seguir las acciones que se detallan a continuación:

- Al identificar el ICBF una falla en el nivel central la plataforma de Telefonía IP bien sea en su hardware o software lo reportara de inmediato al CONTRATISTA a través de su línea de atención al cliente, o correo de mesa de servicio.
- El CONTRATISTA entregará temporalmente un (1) equipo que permitirá restaurar las condiciones normales del servicio de Telefonía IP en el menor tiempo posible. Este equipo entregado temporalmente lo denominaremos en adelante Equipo de Recambio.
- Una vez normalizado el servicio de Telefonía IP:
 - ✓ El CONTRATISTA recibirá y diagnosticará la unidad o parte en falla de la plataforma de telefonía del ICBF
 - ✓ De acuerdo con el diagnóstico EL CONTRATISTA realizará un reporte al ICBF donde indicará si el equipo pudo ser restaurado a sus condiciones operativas o si

- por el contrario es necesario su reemplazo total o de alguna(s) de sus partes.
- ✓ El ICBF hará comentarios y aprobará el reporte de EL CONTRATISTA.
 - ✓ En caso de no presentar falla el equipo, se programará una ventana de mantenimiento para su reinstalación en el DATA CENTER EXTERNO – IFX y para el retiro del equipo de Recambio.
 - ✓ En caso de ser necesario el reemplazo del equipo o parte, el ICBF aprobará el reemplazo del equipo, para ello se programará una ventana de mantenimiento para su instalación en el DATA CENTER EXTERNO – IFX y para retirar el equipo de Recambio. La unidad dañada será devuelta al ICBF para su trámite interno de baja.

Nota: en el caso en que los elementos o partes requeridas para atención de contingencias no sean solicitados por el ICBF, este podrá solicitar al CONTRATISTA que el valor correspondiente a este ítem (bolsa) sea utilizado en el suministro de extensiones IP y/o partes de acuerdo a los valores presentados en la propuesta.

6.3.4. Servicio de disponibilidad de equipos para Recambio

Con el objetivo de cumplir con los ANS requeridos por el ICBF para la entrega de repuestos o partes para la atención de fallas, EL CONTRATISTA deberá disponer de un stock de su propiedad que permitirá recuperar el servicio mediante una solución temporal, estos equipos de recambio serán propiedad de EL CONTRATISTA.

Estos equipos deberán contar con las siguientes características del servicio:

- Los equipos de recambio permitirán recuperar el servicio a sus condiciones normales de operación en un tiempo mínimo, por lo cual podrán ser de características similares o superiores a los equipos que sean objeto del recambio, y podrán ser de la misma o diferente marca o modelo del equipo sustituido temporalmente.
- Los equipos de recambio se utilizan cada vez que se presente un incidente en un equipo de la plataforma central (DATA CENTER de IFX), que no sea solucionable dentro del tiempo estipulado en los niveles de servicio.
- Los equipos sustituidos por procedimientos de recambio se trasladan al laboratorio de EL CONTRATISTA para su revisión detallada.
- Si el equipo es restaurado a las condiciones normales de operación sin reparación ni reemplazo, se procede a reinstalarlo en el DATA CENTER de IFX, una vez este se encuentre instalado y en operación el ICBF procederá a devolver el equipo de recambio.

- Las partes y/o repuestos a suministrar por EL CONTRATISTA deben ser nuevas, originales (no remanufacturadas), de iguales o superiores características a las instaladas actualmente y deben contar con una garantía mínima de 2 años.
- El equipo de recambio tendrá que ser restituido por la pieza nueva, original en un plazo no mayor a (45) días hábiles.

Transporte de Equipos

EL CONTRATISTA dispondrá de la logística necesaria para asumir el movimiento de equipos, partes y/o repuestos, entre el ICBF y el centro de servicio de EL CONTRATISTA (laboratorio), de la manera más ágil y segura posible, para ello deberá asumir la totalidad de los costos de transporte y seguros de los equipos asociados, esto aplica tanto para el cambio de partes y/o repuestos como para los equipos de recambio.

6.3.5. Servicios Especializados de Soporte

El soporte especializado se deberá realizar sobre los equipos del nivel central instalados en el DATA CENTER de IFX que hacen parte de la plataforma de Telefonía IP.

Las actividades de soporte técnico estarán relacionadas con:

- Resolución de problemas que puedan presentarse en alguno de los equipos que conforman el nivel central de la plataforma de Telefonía IP de la entidad.
- Todas aquellas actividades necesarias para mantener alta disponibilidad y calidad de los servicios soportados por la solución de telefonía actual.
- Soporte de tercer nivel, el cual será solicitado inicialmente a través de la mesa de ayuda de EL CONTRATISTA y permitirá al personal experto de EL CONTRATISTA acceder en forma remota los equipos de Telefonía IP del ICBF.
- El soporte de tercer nivel incluirá una intervención remota inmediata por parte del personal especializado de EL CONTRATISTA, ante la presencia de una posible anomalía del sistema o servicio, con el fin de subsanar el problema en forma temporal o definitiva, permitiendo la continuidad del servicio en el menor tiempo posible.
- El ICBF proveerá al personal experto de EL CONTRATISTA una conexión segura tipo VPN o semejante, para que este pueda conectarse a los equipos del ICBF.
- EL CONTRATISTA deberá contar con personal capacitado que brinde servicios de soporte remoto, el cuál será responsable de realizar el diagnóstico técnico de las fallas. En caso de requerirse información o acciones adicionales, el personal del ICBF las prestará en sitio.

Nota: Para los casos en que se hayan agotado todas las alternativas de soporte técnico remoto por parte del personal de EL CONTRATISTA en interacción con el personal técnico del ICBF o mediante conexión remota sin que se haya normalizado el servicio, EL CONTRATISTA deberá desplazar al sitio de la falla a su personal especializado para que este realice las

configuraciones y actividades necesarias para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible

Todas las llamadas serán atendidas en forma preferencial de la siguiente manera:

- Soporte Telefónico.
- Soporte Virtual Remoto Vía IP. Para la prestación de este servicio, El ICBF proporcionará una dirección IP Pública o acceso VPN a los sistemas.

Para las actividades de soporte técnico el ICBF asignará a EL CONTRATISTA una VPN, para ello éste deberá tener en cuenta el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- El CONTRATISTA será el directo responsable del uso de esta VPN, por esta razón la VPN se asignará a su REPRESENTANTE LEGAL o a quien este delegue.
- La VPN deberá tener un responsable y por ende requiere que este sea plenamente identificado a través de nombre y número de cédula, nombre de usuario y contraseña, información que se entregará al Líder de Seguridad del ICBF, una vez se realice la solicitud de asignación.
- El representante legal del CONTRATISTA y el (la) administrador(a) de la plataforma de Telefonía IP del ICBF, serán los responsables de la VPN que otorgará el ICBF y para su entrega deberán firmar un pacto de confidencialidad y/o integridad en donde se comprometan a dar buen uso a dicha cuenta y a mantener absoluta reserva de la información que manejan y/o conocen de la Entidad en el marco del Contrato y servicio prestado.

6.3.5.1. Mesa de Ayuda

EL CONTRATISTA deberá recibir los eventos, incidentes, problemas y solicitudes que presente el ICBF a través de una mesa de ayuda, para ello EL CONTRATISTA deberá indicar al personal de soporte técnico de ICBF el Punto Único de Contacto a través del cual serán atendidas las solicitudes.

Se deberán habilitar los siguientes medios de atención para la prestación del servicio:

- Línea telefónica
- Correo electrónico

EL CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICBF, un número de teléfono, fax, y cuenta de correo electrónico a donde se le harán llegar las solicitudes y/o notificaciones.

La Mesa de Ayuda deberá permitir la generación y seguimiento de tickets de programación de bolsa de repuestos y soporte especializado de tercer nivel, para lo cual deberá:

- Realizar la debida notificación y seguimiento de las solicitudes de servicio realizadas.
- Registro de recepción, análisis y solución a los requerimientos del personal técnico de autorizado del ICBF, las solicitudes de servicio deberán ser documentadas en su totalidad.
- En caso de requerirse un cambio para atender algún evento, incidente, problema o solicitud que pueda causar una indisponibilidad del servicio, este de presentarse ante el Comité de Control de Cambios de la entidad para su evaluación y aprobación.

6.3.5.2. **Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)**

Los requerimientos y las características de la prestación de estos servicios, se relacionan en cada uno de los ANS (Acuerdo de nivel de servicio):

- ✓ Para la atención por parte de punto único de EL CONTRATISTA y la apertura del ticket:

ANS_TIE_PUC-1: EL CONTRATISTA deberá responder a través de su punto único de contacto y realizar la asignación de un ticket con el requerimiento presentado por el ICBF, en un tiempo no superior a 10 minutos, la notificación que se realizará vía telefónica o vía mail.

- ✓ Para la atención por parte del especialista EL CONTRATISTA:

ANS_TAF_ESP-2: EL CONTRATISTA deberá atender el requerimiento presentado por el ICBF con su personal especializado de soporte de tercer nivel, en un tiempo no superior a 60 minutos.

- ✓ Para la solución temporal o definitiva de la falla por parte del especialista EL CONTRATISTA:

ANS_TSP_ESP-3: EL CONTRATISTA deberá solucionar la falla reportada por el ICBF y normalizar el servicio de Telefonía IP en un tiempo no superior a 4 horas, contadas a partir de la notificación y apertura del ticket.

- ✓ Para entrega de los equipos de recambio en la ciudad de Bogotá por parte de EL CONTRATISTA:

ANS_ENT_ER-4: EL CONTRATISTA deberá realizar la entrega de equipos de recambio en el DATA CENTER de IFX, en un tiempo no superior a 3 horas, después de recibida la notificación de ticket por parte del personal técnico de ICBF, notificación que se realizará al CONTRATISTA vía telefónica o vía mail.

- ✓ Para entrega la entrega e instalación de los partes y/o repuestos originales definitivos:

ANS_ENT_PO-5: EL CONTRATISTA deberá entregar e instalar las partes y/o repuestos originales de los equipos que conforman la plataforma de Telefonía IP, que sufrieron un daño o presentaron una falla y las cuales por no estar disponibles fue necesario importarlas, en un tiempo no superior a 45 días calendario, contados a partir de la notificación y apertura del ticket.

6.3.5.3. Penalización por incumplimiento de ANS

La medición de los ANS anteriores se realizará de manera mensual, y para ello EL CONTRATISTA deberá entregar al supervisor de contrato un informe de gestión mensual, en medio físico y magnético, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes después de la finalización de cada mes.

Por incumplimientos en los ANS se le descontará al CONTRATISTA máximo el 1% del valor total del contrato de manera mensual, de la siguiente manera:

CONCEPTO	DESCUENTO
ANS_TIE_PUC-1	0,1%
ANS_TAF_ESP-2	0,1%
ANS_TSP_ESP-3	0,3%
ANS_ENT_ER-4	0,2%
ANS_ENT_PO-5:	0,3%
ANS_DIS_ToIP-6	0,5%

ANS_DIS_ToIP-6 Cuadro de disponibilidad del servicio de Telefonía IP:

DISPONIBILIDAD	DESCUENTO SOBRE EL 0,5%
> = 99,892%	0%
99,982% – 98%	25%
97,99% – 96%	50%
95,99% – 94%	75%
93,99% - <	100%

Nota: La suma de las penalizaciones mensuales no podrán exceder el 10% del valor total del contrato.

6.3.5.4. Exclusiones de penalización de ANS:

1. Orden público
2. Personal del ICBF no autoriza el ingreso del personal del CONTRATISTA al DATA CENTER externo o sitio doble donde se presenta la falla.
3. Fallas en la infraestructura de IFX

4. Eventos de fuerza mayor: (Incendios, terremotos, inundaciones, hurto o terrorismo)

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones específicas

- 7.1.1.** EL CONTRATISTA deberá contemplar todos los equipos, licenciamiento y demás elementos requeridos en el presente documento para su correcto funcionamiento e integración con la plataforma actual, al igual que deberá integrar los equipos suministrados con las funcionales con las que actualmente cuenta la plataforma.
- 7.1.2.** Suministrar al ICBF los equipos y elementos descritos en el ítem ampliación de la solución de Telefonía IP de acuerdo a las características técnicas solicitadas.
- 7.1.3.** Suministrar al ICBF los elementos solicitados en el ítem bolsa de repuestos, los Elementos o partes requeridos **frecuentemente**.
- 7.1.4.** Suministrar al ICBF los elementos solicitados en el ítem bolsa de repuestos, los Elementos o partes requeridos para **atención de contingencias**, sólo en el caso que el ICBF los requiera, de lo contrario no se deberán suministrar ni descontar de la bolsa de repuestos.
- 7.1.5.** Suministrar productos originales, nuevos, no re manufacturados, de primera calidad de conformidad con las especificaciones técnicas solicitadas por el Instituto de acuerdo con el artículo 4° numeral 5° de la ley 80 de 1993.
- 7.1.6.** Entregar en medio físico un documento de garantía mínima de 3 años para todos los elementos y equipos suministrador al ICBF en el presente proceso.
- 7.1.7.** Disponer de un stock de equipos para recambio propiedad de EL CONTRATISTA que permitirá recuperar el servicio de Telefonía IP en el menor tiempo posible, ante la presencia de una eventualidad.
- 7.1.8.** Disponer de la logística necesaria para transportar y realizar los movimientos de equipos, partes y/o repuestos, entre el ICBF y el centro de servicio de EL CONTRATISTA (laboratorio), de la manera más ágil y segura posible, de igual manera para trasportar los equipos y partes de las instalaciones del contratista al Data Center de IFX o sede de Dirección General.
- 7.1.9.** Asumir los costos derivados del transporte y seguros de los equipos para la entrega en el lugar definido por el ICBF.
- 7.1.10.** Asignar a la ejecución del contrato el recurso humano requerido para atención de los servicios contratados, cumpliendo con el plazo de ejecución, actividades y los ANS establecidos.
- 7.1.11.** Prestar el servicio de soporte especializado sobre los equipos del nivel central de la plataforma de Telefonía IP de la entidad, instalados en el DATA CENTER de IFX.

- 7.1.12. Brindar soporte técnico especializado sobre el Hardware y Software que componen el nivel central de la solución de Telefonía IP.
- 7.1.13. Presentar al ICBF un protocolo de pruebas para validaciones e identificación falla reportada que se puedan atender de forma remota.
- 7.1.14. Disponer de una mesa de ayuda con un punto único de contacto a través del cual el ICBF puede reportar eventos, incidentes, problemas y solicitudes relacionados con el servicio de Telefonía IP.
- 7.1.15. Disponer de un número de teléfono, fax, y cuenta de correo electrónico a donde se realicen las solicitudes y/o notificaciones.
- 7.1.16. Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato.

7.2. Obligaciones generales

- 7.2.1. Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.
- 7.2.2. Acatar las instrucciones que imparta el Instituto para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.
- 7.2.3. Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato.
- 7.2.4. Suscribir la garantía única, presentar los amparos requeridos para el cumplimiento del contrato y mantener actualizada su vigencia acorde con los términos pactados en la cláusula pertinente del contrato.
- 7.2.5. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales y presentar los recibos de pago al sistema de seguridad social (salud, pensiones y riesgos profesionales) y parafiscales (Caja de Compensación, SENA, ICBF), para efectos del pago.
- 7.2.6. Mantener los precios presentados en la oferta, durante el tiempo de la ejecución del contrato.
- 7.2.7. Presentar documento soporte donde se relacionen los elementos adquiridos, el cual debe contener: Nombre del elemento, Referencia, Serial, Marca, Cantidad y Valor (incluidos IVA, fletes, entre otros que aumente el valor del bien de acuerdo a la normatividad vigente)
- 7.2.8. Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato actuando con alto grado de profesionalismo responsabilidad y eficacia en la ejecución de las tareas correspondientes.

- 7.2.9.** Cumplir con las demás instrucciones que le sean impartidas por el supervisor del contrato que se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo.
- 7.2.10.** Suscribir el acta de liquidación del contrato.
- 7.2.11.** Entregar al Grupo Financiero de la Dirección General el formato de autorización para abono directo en cuenta de ahorros o corriente, debidamente diligenciado y firmado, anexando certificación bancaria de la titularidad de la cuenta.

7.3. Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión:

7.3.1. Para el eje de Calidad

- 7.3.1.1.** El CONTRATISTA es responsable del reporte a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del Contrato.

7.3.2. Para el eje de Seguridad y Salud Ocupacional

- 7.3.2.1.** Durante la ejecución del Contrato el CONTRATISTA deberá cumplir con las normas reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, medicina preventiva, higiene y seguridad industrial y los demás aspectos inherentes que han sido establecidos o establezca la ley y los organismos de control

7.3.3. Para el eje Ambiental

- 7.3.3.1.** El CONTRATISTA deberá garantizar el cumplimiento de la política ambiental en lo concerniente a buenas prácticas de manipulación de alimentos, almacenamiento y manejo de sustancias químicas, ahorro y uso eficiente de los recursos de agua, energía, papel y sustancias de limpieza y desinfección, combustibles, gestión de residuos, manejo de vertimientos y gestión de residuos.
- 7.3.3.2.** El CONTRATISTA debe garantizar que su personal se encuentre capacitado en manejo de residuos RAEE's y contar con el transporte y los elementos necesarios para la recolección de este tipo de residuos, según lo establecido por la ley 1672 del 2013 y el decreto 4741 del 2005, mediante certificaciones de capacitación – lista de asistencia – contenido de la capacitación y certificación.
- 7.3.3.3.** El CONTRATISTA deberá garantizar el cumplimiento de la ley 1672 del 2013 y el decreto 4741 del 2005 para lo cual deberá recoger y realizar la disposición final de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE's relacionados con equipos de las soluciones de Telefonía IP que el ICBF le entregue, para lo cual deberá entregar las certificaciones de manejo y disposición final de dichos residuos.

7.3.4. Para el eje de Política de Seguridad de la Información

- 7.3.4.1. El CONTRATISTA debe garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada en el marco del Contrato.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El lugar de ejecución del contrato será en el Data Center Externo de IFX Carrera 69 No. 25B – 44 oficina 815 Edificio WBP y la sede de la Dirección General Avenida Carrera 68 No. 64C-75, ubicados en la ciudad de Bogotá, D.C.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será a partir de la fecha de legalización del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato sin que exceda el 31 de diciembre de 2015 y/o hasta agotar los recursos asignados al contrato.

10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor del presupuesto oficial, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al suministro de los bienes y/o prestación del servicio, el IVA, demás impuestos de ley.

Se pagará al CONTRATISTA así:

1. Pagos mensuales de acuerdo a los bienes efectivamente suministrados y al servicio efectivamente prestado al ICBF.
2. Un (1) último pago correspondiente al 10% de contrato contra la legalización del acta de liquidación del contrato.

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago se realizará dentro de los **treinta (30)** días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

11. TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES

Con el fin de conocer los riesgos que afectarían el contrato que se pretende adelantar, tanto en aspectos favorables como adversos; y con el fin de contribuir a asegurar los fines que el estado persigue con la contratación, el ICBF ha preparado este anexo, el cual permite dilucidar aspectos que deben ser considerados en la adecuada estructuración de ofertas y planes de contingencia y continuidad del proyecto.

De este modo, corresponderá al contratista seleccionado la asunción del riesgo previsible propio de este tipo de contratación, asumiendo su costo, siempre que el mismo no se encuentre expresamente a cargo del ICBF en el Pliego de Condiciones.

Los riesgos que podrían afectar el normal desarrollo de las actividades previstas en esta contratación son:

No	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementados
1	General	Externo	Planeación	Riesgos Operacionales	Que no se presenten proponentes a la licitación	Declara como desierta la contratación	Raro	Moderado	4	Riesgo Bajo	Área de contratación del ICBF	Aceptar el Riesgo

No	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna el control?	¿Qué roles se le asignan?
2	General	Externo	Ejecución	Riesgos Financieros	Volatilidad de las tasas de cambio	Aumento en los precios de los equipos adquiridos	Probable	Moderado	7	Riesgo Alto	Proveedor	Reducir la probabilidad
3	General	Externo	Ejecución	Riesgos Financieros	Perdida de equipos, repuestos y/o partes a suministrar por el contratista	Retrasos en la ejecución del contrato	Raro	Menor	3	Riesgo Bajo	Proveedor	Transferir el Riesgo
4	General	Externo	Ejecución	Riesgos de la Naturaleza	Eventos de la naturaleza fuera de control de las partes	Impedimento de continuar con la ejecución del contrato temporal o definitivamente.	Raro	Mayor	5	Riesgo Medio	ICBF	Transferir el Riesgo
5	General	Externo	Ejecución	Riesgos Operacionales	Retraso en la importación de los equipos, partes y/o repuestos requeridos por el ICBF.	Sanción económica al proveedor de acuerdo a lo pactado en los ANS	Raro	Menor	3	Riesgo Bajo	Proveedor	Reducir la probabilidad

12. ANEXOS

- Anexo No. 1 Informático Plataforma de Telefonía IP
- Anexo No. 2 Equipos de Telefonía IP

13. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

Elaboró Robert Eduardo Gutiérrez Luisa Fernanda Saenz Profesionales Subdirección de Recursos Tecnológicos	Revisó Hector Germán Paramo Subdirector de Recursos Tecnológicos	Aprobó Piedad Cecilia Montero Directora de Información y Tecnología