



**ANEXO N° 06**  
**CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO**

Las condiciones generales y específicas del servicio requerido son las siguientes, las cuales están estrictamente dirigidas al correcto cumplimiento de objeto contractual:

| ITEM   | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|--------|-----------|
| Los equipos mediante los cuales se desarrolle la solución ofertada, deben ser nuevos.  |        |           |
| La solución debe garantizar la disponibilidad, escalabilidad y desempeño requeridos para la correcta operación del servicio que presta FIDUPREVISORA S.A.  |        |           |
| La solución debe ser compatible con la planta telefónica Hosted Collaboration Solution Cisco HCS. <b>Anexo 11.</b>   |        |           |
| La solución debe soportar conectividad con 120 troncales SIP hacia la plataforma Cisco " Hosted Collaboration Solution Cisco HCS "   |        |           |
| La solución debe ser un servicio administrado de comunicaciones, estable, flexible, robusto y escalable en las sedes descritas por FIDUPREVISORA S.A., que permitan la comunicación interna y externa. <b>Ver Anexo 12.</b>  |        |           |
| La solución debe contar con alta disponibilidad local y operar en dos Datacenter que FIDUPREVISORA S.A. disponga para tal fin, cada uno de los dos sitios debe poder soportar el 100 % de la operación en caso de falla del otro. Estos sistemas deberán poder operar en modalidad de Activo-Activo. |        |           |
| El Contratista debe garantizar el ancho de banda dedicado para las llamadas.   |        |           |
| El Contratista debe estar en capacidad de garantizar SLA sobre la red que tiene actualmente FIDUPREVISORA S.A.   |        |           |
| El soporte sobre la solución debe ser 7*24*365   |        |           |



| ITEM  | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|--------|-----------|
| Cuando la disponibilidad de cualquiera de los servicios sea menor del 95%, la compensación será el 0.5% del valor mensual del contrato. |        |           |
| Cuando la disponibilidad de cualquiera de los servicios sea menor del 90%, la compensación será el 0.8% del valor mensual del contrato. |        |           |

### NÚMEROS VIRTUALES

| ITEM  | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|--------|-----------|
| Entregar los números necesarios para garantizar la cobertura nacional que tiene FIDUPREVISORA S.A. actualmente con crecimiento del 30%. <b>Ver Anexo 13</b> , donde se encuentran las ciudades y números actuales; estos enlaces deben ser entregados de manera centralizada integrándose con la plataforma actual de la Entidad.   |        |           |
| FIDUPREVISORA S.A. cuenta con 7 E1/PRI los cuales brindan 210 canales, por lo tanto, el Contratista deberá proponer la mejor solución para cubrir la demanda y debe integrarse vía SIP con la planta actual <b>Ver Anexo 13</b> . Ésta troncal SIP debe contar con la licencia correspondiente para la integración con la PBX y los costos deben ser asumidos por el Contratista. |        |           |

### SISTEMA TELEFÓNICO

| ITEM  | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|--------|-----------|
| El Contratista deberá garantizar que exista la comunicación entre el punto principal Triara donde se encuentra la PBX actual de la Entidad y todas las sedes de FIDUPREVISORA S.A. a nivel nacional con sus respectivas extensiones fijas. Esta comunicación debe ser incluida en los costos y la red debe ser proporcionada por el Contratista, con el ancho de banda adecuado para poder transitar las llamadas de manera segura y sin problemas de calidad de audio. |        |           |



| ITEM   | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|--------|-----------|
| El Contratista deberá entregar como parte de su solución, una troncal SIP Fija Nacional como solución para que FIDUPREVISORA pueda entregar a través de ella los servicios de atención al cliente, Call center, mesas de apoyo, entre otras, en aras de generar importantes ahorros en sus comunicaciones de voz nacionales y que se mejoren los niveles de servicio con una solución centralizada y escalable, y garantizar el crecimiento del 50%  |        |           |
| La troncal de 210 canales, deberá permitir comunicaciones de voz ilimitada, entre todas las sedes de FIDUPREVISORA y la red de telefonía local.  |        |           |
| Se deberán configurar líneas Virtuales de Telefonía Fija local en las ciudades donde FIDUPREVISORA tenga sedes, para facilitar el acceso a sus clientes a través de marcación de números de telefonía Local en cada ciudad. Las llamadas son transportadas por la red del Contratista y entregadas en un punto central en donde FIDUPREVISORA tiene actualmente su PBX, el Contratista adjudicado deberá asumir los costos que esto genere.  |        |           |
| <p>Las principales características del servicio de Troncal SIP Fija Nacional requeridas son:</p> <p>a) Plataforma de Telefonía IP de última Generación con conexión 100% fibra óptica para soluciones seguras y de alta disponibilidad.</p> <p>b) Asignación de puntos de presencia virtual con numeración de Telefonía Local para comunicaciones de voz entrante o saliente entre la sede de FIDUPREVISORA y la Red de Telefonía Publica Conmutada local, hasta las 13 ciudades en donde se tienen las sedes.</p> <p>c) Planes con llamadas ilimitadas en estas ciudades y entre ellas.</p> <p>d) Gestión y monitoreo 7x24x365 con sistemas de gestión e ingenieros certificados en telefonía IP.</p> <p>e) Este servicio debe contemplar líneas virtuales que generen ahorro en las llamadas recibidas por la línea a incluir por el Contratista 018000.</p> |        |           |
| La solución ofertada debe ser escalable, de fácil el crecimiento y expansión de la compañía.   |        |           |



## CONMUTADOR

| ITEM   | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|--------|-----------|
| <p>El Contratista deberá suministrar un conmutador que cuente mínimo con las siguientes características:</p> <p>a) Equipo con tecnología IP</p> <p>b) Integrable con la tecnología actual de Fiduprevisora la cual es CISCO</p> <p>c) Debe permitir la recepción y conmutación a las diferentes sedes a nivel nacional</p> <p>d) Captura/Espera/Activación/Transferencia de llamadas</p> <p>e) Contestación automática de llamadas</p> <p>f) Auriculares y altavoz</p> |        |           |

## TARIFICACIÓN

| ITEM   | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|--------|-----------|
| <p>Se requiere contar con un sistema de Tarificación para telefonía IP que permita conocer la manera en el que se emplea el servicio telefónico, control de todas las llamadas IP del cliente y generación de reportes parametrizables. EL CONTRATISTA, en su propuesta, deberá garantizar que la plataforma de Tarificación de Llamadas garantice las siguientes funcionalidades:</p> <p>a) Monitoreo automático del tráfico telefónico</p> <p>b) Control centralizado del tráfico de llamadas</p> <p>c) Generación de reportes e informes predefinidos con estadísticas de consumo, llamadas entrantes/salientes, llamadas recibidas/contestadas, llamadas recibidas/no contestadas</p> <p>d) Facilidad de crear/modificar/eliminar usuarios/centros de costos/particiones para la generación de informes y estadísticas</p> |        |           |





## MOVILIDAD

| ITEM   | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|--------|-----------|
| El Contratista deberá suministrar una plataforma que permita la movilidad de las extensiones fijas para 750 usuarios en diferentes dispositivos.   |        |           |
| El servicio de movilidad deberá garantizarse para equipos móviles con sistemas operativos Android e IOS como teléfonos y tablets y Windows y Mac OS para laptops con la funcionalidad de permitir a los usuarios ser alcanzados a través de un número único, de manera que la llamada pueda recibirse tanto en la extensión como en un número diferente externo fijo o celular pre programado. |        |           |
| El servicio de movilidad, mensajería instantánea, video llamada y softphone deberá garantizarse mediante un único agente (software) y éste, a su vez, deberá tener la capacidad de integrarse con los servicios de videoconferencia y con la plataforma existente actualmente de comunicaciones unificadas de la entidad.  |        |           |
| Los dispositivos móviles de los usuarios, utilizando el agente softphone, deben estar en la capacidad de realizar llamadas utilizando la red de datos celular o conexiones Wi-Fi mediante la aplicación proporcionada.   |        |           |
| Desde la aplicación móvil de comunicaciones el usuario en una llamada activa debe poder cambiar de la red celular a la red de Wi-Fi de la entidad de una forma transparente y sin finalizar la llamada.  |        |           |

## GRABACIÓN DE LLAMADAS

| ITEM   | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|--------|-----------|
| Grabación de llamadas centralizado el cual debe constar de la grabación de 100 extensiones           |        |           |
| La solución de grabación de llamadas debe tener la capacidad de almacenar un (1) año de grabaciones. |        |           |
| El número de líneas a grabar es de 100.  |        |           |





| ITEM  | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|--------|-----------|
| La grabación debe tener replicación en el Datacenter que FIDUPREVISORA indique. |        |           |

### BOLSA DE MINUTOS

| ITEM   | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|--------|-----------|
| El Contratista deberá garantizar una bolsa de 100.000 minutos mensuales para cualquier destino nacional o celular. |        |           |
| El Contratista deberá garantizar una bolsa de 2000 minutos mensuales para destino Internacional.                   |        |           |

### SERVICIO 018000

| ITEM  | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|--------|-----------|
| El Contratista deberá entregar el servicio de línea 018000 más la bolsa de minutos de llamadas revertidas recibidas en la línea 018000, garantizando que ésta aplique únicamente para las ciudades en las que FIDUPREVISORA no cuenta con sede; el Contratista debe verificar la posibilidad de mantener el mismo número (018000919015).  |        |           |
| La línea 018000 debe estar disponible 24/7 los 365 días del año y no puede quedarse el servicio sin saldo, con el fin de que los usuarios puedan comunicarse con la Entidad; además de eso, se solicita que el tráfico de llamadas generado en las diferentes ciudades con las cuales tenemos conectividad, se deben traer por nuestra red (MPLS o SDWAN) y ser entregadas a nuestro contact center. En caso de sobrepasar la bolsa de minutos ofertada, el Contratista garantizará que el valor del minuto adicional tiene el mismo costo de la bolsa adquirida. |        |           |
| La bolsa de minutos actual contratada es de 3000 minutos, línea abierta con ingreso de llamadas fijo local, nacional y móvil.   |        |           |



## TELECONFERENCIA Y VIDEO CONFERENCIA

| ITEM  | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|--------|-----------|
| <p>Garantizar en su propuesta un servicio de videoconferencia robusto, seguro, escalable, flexible y de alto rendimiento, que incorpore funciones avanzadas de configuración y asistencia y que sea fácil de utilizar. La plataforma de videoconferencia debe ser parte funcional e integral del modelo de Comunicaciones Unificadas y Colaboración objeto de este proyecto.</p>  |        |           |
| <p>Los aspectos técnicos de la plataforma de videoconferencia que se deben cumplir se describen a continuación:</p> <p>a) Se requiere incluir en la solución 15 salas virtuales de videoconferencia que permitan conectar mínimo 20 usuarios simultáneos por sala y que se integre con la solución de PBX actual de la entidad de manera nativa.</p> <p>b) Integración del sistema de videoconferencia con el sistema de comunicaciones unificadas objeto de este proyecto.</p> <p>c) La solución de videoconferencia propuesta debe tener la opción de conectarse a una sesión a través de un navegador web sin instalar ningún programa especial en los dispositivos.</p> <p>d) La plataforma de videoconferencia debe permitir presentaciones en tiempo real, compartir escritorio y llamadas a extensiones de la solución de comunicaciones unificadas.</p> <p>e) Garantizar alta calidad en las sesiones de videoconferencia, maximización de ancho de banda, compresión de señales de audio y video y reducción de jitter.</p> <p>f) Capacidad de realizar Streaming para conexiones a través de Internet por medio de un explorador Web. Las conferencias que se pasen por Streaming deberán poderse grabar y almacenar.</p> <p>g) La solución de videoconferencia debe permitir la conexión vía inalámbrica para controlar los dispositivos y para la recepción y manejo del contenido.</p> |        |           |





### SALA DE TELE PRESENCIA

| ITEM   | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|--------|-----------|
| El Contratista debe incluir una sala de tele presencia en la sede principal donde permita realizar la inter conexión de todo el sistema de video conferencia ofertada. |        |           |

### SALA DE ORALIDAD

| ITEM   | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|--------|-----------|
| <p>Se requiere que el Contratista oferte los equipos y el servicio necesarios para tener una sala requerida por control interno disciplinario, con el fin de realizar las audiencias orales de procesos jurídicos. Esta sala debe cumplir como mínimo con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) 4 micrófonos de mesa móviles</li><li>b) Sistema de grabación de la audiencia</li><li>c) Televisor de más de 55" para realizar las audiencias y transmisión de la video conferencia</li><li>d) Cámara para realizar la transmisión</li></ul> <p>El sistema debe permitir generar un medio magnético con la grabación de la audiencia y el almacenamiento de la misma.</p> |        |           |

### EQUIPOS Y TELEFONÍA MÓVIL

| ITEM   | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|--------|-----------|
| <p>El Contratista debe contemplar y entregar a la Entidad dentro de su oferta, la totalidad de 60 equipos móviles nuevos de última tecnología de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) 20 equipos gama alta de 128 Gb</li><li>b) 40 equipos de gama media de 64 Gb</li></ul> |        |           |





| ITEM   | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|--------|-----------|
| <p>c) 60 Planes celulares corporativos con voz ilimitada + 25 Gb de datos</p> <p>Todos los equipos deben permitir la instalación del software de movilidad ofertado.</p> <p>El Contratista debe contemplar la entrega de los equipos con su respectiva SIM-CARD en la ubicación que defina la entidad.</p> |        |           |

### CARTELERAS DIGITALES

| ITEM  | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|--------|-----------|
| <p>El Contratista deberá ofrecer una solución de Marketing Digital, la cual permita editar, distribuir y administrar contenido corporativo y de mercadeo, sobre pantallas industriales instaladas en sus oficinas, con el fin de llegar a sus colaboradores de manera clara, segura directa y personalizada, con mensajes que agreguen valor al negocio e incentiven el sentido de pertenencia hacia la entidad. La solución ofertada, deberá contar con todos los componentes necesarios para su operación, en donde dichos componentes deberán ser dispuestos por el Contratista al igual que todos los costos que dicho servicio requiera, FIDUPREVISORA no asumirá costos adicionales en ningún caso.</p> |        |           |
| <p>El Contratista deberá entregar al menos 25 carteleras digitales, instaladas en las instalaciones de la FIDUPREVISORA, con su respectivo sistema de administración centralizado.</p>  |        |           |
| <p>El Contratista deberá entregar al menos cinco (5) usuarios que puedan publicar contenido en las carteleras.</p>  |        |           |
| <p>Para este servicio, el Contratista deberá indicar a FIDUPREVISORA las recomendaciones y requerimientos de instalación, con el fin de adecuar las áreas seleccionadas para ubicar las pantallas industriales con su respectivo soporte a pared, a nivel de energía y punto de red.</p> <p>El servicio deberá contar con gestión proactiva y hasta 4 cambios de contenido por mes.</p>   |        |           |





| ITEM  | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|--------|-----------|
| <p>La solución debe garantizar su consumo de red sin hacer uso de los recursos de la red LAN en cada una de las sedes a nivel nacional de la entidad.</p> <p>FIDUPREVISORA S.A. hará entrega de los contenidos de su interés al Contratista, para respectivo montaje en la plataforma de marketing digital.</p> <p>Monitoreo y soporte técnico 5 x 8.</p> |        |           |

### SWITCHES CORE

| ITEM  | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|--------|-----------|
| <p>El Contratista deberá suministrar 2 equipos Switch Core que cuenten mínimo con las siguientes características cada uno:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) 48 puertos</li><li>b) Puertos Giga</li><li>c) 4 Puertos 10 Giga</li><li>d) Compatibles con NAC Aruba</li><li>e) Compatibilidad con switches Aruba</li></ul> |        |           |

Nombre y Firma de Representante Legal