

Estudio de Mercado



**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. ESP**

**ESTUDIO DE MERCADO**

**DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN, SOPORTE N3 Y ADQUISICIÓN DE  
ELEMENTOS DE RED INALAMBRICA CORPORATIVA DE ETB MARCA AEROHIVE**

**BOGOTÁ D.C., ABRIL DE 2019**

### INFORMACIÓN PRELIMINAR

Se entiende por estudio de mercado el procedimiento y/o trámite que permite a ETB revisar la estructura, las características y las tendencias del mercado de bienes y/o servicios, así como identificar los segmentos que representan la mejor opción y/o menor riesgo, conocer nuevos productos y/o servicios, y comprender las diferentes condiciones y/o limitaciones relacionadas con el abastecimiento de bienes y/o servicios, incluido el análisis de precios y/o tendencias de los mismos en el mercado y la evaluación de condiciones de capacidad de los posibles interesados.

De conformidad con el Manual de Contratación de ETB, la realización del presente estudio de mercado no obliga a ETB a iniciar una o varias contrataciones, igualmente, ETB podrá a su entera discreción, terminar el presente trámite de estudio de mercado en cualquier momento, sin que por ello se entienda que deba reconocer a los interesados o participantes en el mismo, cualquier indemnización o algún tipo de reconocimiento.

El interesado debe tener en cuenta que el presente estudio de mercado puede servir de base para una posterior contratación de los servicios objeto del presente estudio y que en esta fase no se constituye compromiso precontractual ni contractual entre el participante o interesado y ETB. Así las cosas, el estudio de mercado no genera compromiso u obligación para ETB con los participantes, pues no corresponde a un proceso de selección; y en desarrollo del mismo se tendrán en cuenta los principios que orientan la contratación ETB.

ETB podrá solicitar a los participantes del estudio de mercado las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto o aspecto dudoso o equivoco de la información suministrada. Si el participante no envía las aclaraciones o información adicional requerida y no es posible aclarar lo solicitado, la misma no se tendrá en cuenta dentro del estudio.

Con los resultados que se originen con ocasión de este estudio de mercado, eventualmente se podrán desprender uno o varios procesos de selección. Adicionalmente, dichos resultados constituyen una verificación de la información entregada por el participante a fin de establecer posibles invitados para participar en eventuales procesos de contratación con el objeto mencionado en el primer párrafo del presente documento.

## 1. ESTUDIO DE MERCADO

### 1.1. OBJETO DEL ESTUDIO DE MERCADO

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., en adelante ETB, está interesada en recibir información técnica y financiera para el servicio de Soporte de tercer nivel (fábrica), adquisición de elementos de red inalámbrica y derechos de actualización para los elementos de red inalámbrica corporativa ETB marca AEROHIVE.

### 1.2. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA AL ESTUDIO

A continuación, se detallan las condiciones para la respuesta al presente estudio de mercado:

1. Las fechas para la solicitud de aclaraciones y entrega de respuestas serán:
  - a. Solicitud de aclaraciones: hasta 06 de mayo de 2019 (Las aclaraciones deberán ser enviadas vía correo electrónico al contacto especificado más adelante).
  - b. Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración: hasta el 07 de mayo de 2019
  - c. Fecha de entrega de las respuestas al estudio de mercado: 09 de mayo de 2019 a las 11 horas (por medio digital vía correo electrónico al contacto especificado más adelante).
2. Moneda de cotización: El interesado deberá cotizar este servicio en pesos colombianos.
3. Contacto: Edith Zulay Duarte Amaya <edith.duarte@etb.com.co> (Gerencia de Abastecimiento).

Como respuesta al presente estudio de mercado se deberá entregar únicamente la siguiente información:

1. Nombre de su compañía, fecha de fundación, presencia en Colombia y servicios, certificado de cámara de comercio de la empresa.
2. Respuestas RFI: ETB espera que el interesado entregue la información que se solicita en el RFI, indicando explícitamente CUMPLE o NO CUMPLE al requerimiento planteado o información solicitada por ETB, en cada uno de los puntos y luego proceder a explicar su respuesta. Se espera que todos los documentos que integren el RFI, sean redactados en idioma español.
3. Vigencia de la cotización: Indicar la vigencia de la cotización presentada.
4. Valores estimados en pesos colombianos. de los ítems detallados en el Anexo - Financiero adjunto. Entregar cotización en Excel y PDF.

Es importante aclarar que la presentación de la respuesta al presente estudio de mercado no representa compromiso para ninguna de las partes a excepción del compromiso que tiene ETB de mantener estricta confidencialidad sobre la información suministrada.

### 1.3. ALCANCE

ETB se encuentra interesada en recibir propuestas técnicas y económicas para conocer y estimar los detalles técnicos y el presupuesto para contratar el soporte de tercer nivel (Fábrica), adquisición de elementos de red inalámbrica y los derechos de actualización para los elementos de red inalámbrica corporativa ETB marca Aerohive.

ETB solicita que todos los elementos de hardware y el software incluidos en el anexo, estén cubiertos por los derechos de actualización y soporte de tercer nivel por dos (2) años.

ETB solicita que los derechos de actualización y soporte de tercer nivel cubran todos los elementos de red contemplados en el Anexo Inventario detallado de Elementos red inalámbrica corporativa. Se informa al interesado que el futuro contratista deberá cumplir con todas las normas y procedimientos de seguridad exigidos por ETB en el presente documento.

Los equipos están ubicados en Bogotá, y en las ciudades de Cali, Medellín, Barranquilla, Girardot, Bucaramanga, Pereira, Chía, Villavicencio. La cantidad de ciudades puede aumentar o disminuir.

En el desarrollo de un futuro contrato pueden surgir otras sedes de ETB o sedes de terceros en las referidas ciudades. Si esto llega a ocurrir, el supervisor del contrato informará con antelación de esta situación y el prestador del servicio deberá cubrir las nuevas necesidades.

Se contemplan dos escenarios:

1. Escenario 1 donde se incluye el soporte de tercer nivel de dos (2) controladoras HiveManager.
2. Escenario 2 no se incluye el soporte de las dos controladoras, pero el posible futuro proveedor provee, instala y configura, realiza la migración de la infraestructura del accespoint actuales a una controladora virtual de nueva generación.

#### **1.4. ESCENARIO 1**

Para este escenario se prestará el soporte a todo el inventario actual.

#### **1.5. ESCENARIO 2**

Para el escenario 2, donde no se incluye el soporte de las dos controladoras Hivemager, ETB está interesada en conocer la siguiente información:

- Tiempo de entrega de una hive manager NG virtual
- Requerimientos técnicos de hardware y software adicional al de Aerohive para realizar instalación de un appliance virtual hivemanager NG para 100 accesspoint
- Tiempo configuración y de migración de la infraestructura y licencias de accespoint a la nueva contraoladora virtual
- Tiempo de indisponibilidad del servicio durante la migración de la solución
- Precios de hivemanager virtual incluido la configuración y migración

En caso de adquirir esta nueva controladora, ésta deberá contar con el soporte de tercer nivel por dos años.

## **1.6. CONDICIONES TÉCNICAS Y FUNCIONALES**

### **1.6.1. PROCEDIMIENTOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SOPORTE DE TERCER NIVEL PARA LOS DOS ESCENARIOS**

ETB informa al interesado que el futuro contratista deberá cumplir con cada uno de los requerimientos descritos a continuación. Favor dar respuesta a continuación de cada requerimiento, indicando si estaría en capacidad de cumplir y explicando la forma como cumpliría.

### **1.6.2. CUBRIMIENTO DEL SOPORTE DE TERCER NIVEL PARA LOS DOS ESCENARIOS**

ETB solicita que el interesado informe a ETB todos y cada uno de los aspectos que cubre el soporte de tercer nivel ofrecido sobre los elementos incluidos en el anexo.

El soporte de tercer nivel, en desarrollo de un futuro contrato, deberá cubrir como mínimo los aspectos de Correcto Funcionamiento enunciados a continuación:

- Que los bienes incluidos en el soporte ejecuten las funciones que le son propias y para las cuales fueron diseñados libres de errores o defectos. El futuro contratista se compromete a tomar las acciones necesarias para remover cualquier error o defecto que presente el hardware o software asociado, en su funcionamiento.
- Que los bienes incluidos en el soporte sean aptos para el servicio y no existan eventuales vicios de diseño, calidad, fabricación, montaje e interconexión de los equipos, que impidan su óptima utilización y su funcionamiento idóneo y eficaz.
- Que los bienes incluidos en el soporte cumplan con las especificaciones oficiales publicadas por el fabricante.
- Que los bienes incluidos en el soporte cumplan exitosamente sin error o falla las pruebas en servicio, las pruebas que verifiquen el funcionamiento integral de los equipos y su interoperabilidad con otros equipos y redes y las que constaten la confiabilidad de los productos (hardware, software, etc.) según las definiciones y los parámetros de fábrica.
- Que, en caso de presentarse una reclamación por soporte, el futuro contratista, realice la revisión y/o diagnóstico respectivo, para identificar las causas que originaron el daño o falla, informando por escrito a ETB, desplazando al sitio de instalación del elemento, el personal técnico necesario para realizar la revisión, diagnóstico y/o cambio del elemento, en caso de ser necesario.
- Que en caso que los bienes incluidos en el soporte tengan defectos de fábrica o generen errores o defectos de funcionalidad, el futuro contratista será responsable de reemplazarlos.
- Que, en caso de reemplazo de bienes, el futuro contratista será responsable de instalar los nuevos bienes en el sitio donde se encontraban inicialmente, sin que ETB deba incurrir en costos por conceptos de acarreo, transporte y/o desplazamiento.
- ETB informa que, durante la vigencia de un futuro contrato, el proveedor deberá instalar las nuevas versiones de software, firmware, drivers, herramientas de gestión y demás elementos

liberados al mercado por el fabricante y que sean consideradas de alta complejidad por ETB. Estos servicios no deberán generar costos adicionales para ETB.

ETB solicitará que el futuro contratista, como parte de la garantía, realice un mantenimiento preventivo anual, producto del cual debe generar un informe del estado de los elementos y de recomendaciones tendientes a mantener o mejorar el rendimiento de los mismos.

### **1.6.3. REEMPLAZO DE ELEMENTOS**

#### **1.6.3.1. Reemplazo de accespoint para los dos escenarios**

ETB solicita que el interesado entienda que en el evento que alguno de los accespoint incluidos en el soporte de tercer nivel que llegase a contratarse, presente fallas que no puedan ser reparadas en sitio, el futuro contratista deberá retirarlo para su corrección y al mismo tiempo suministrar uno en reemplazo en un término inferior a seis (6) horas hábiles, de similares o superiores características técnicas al retirado, garantizado la operación normal de la red. El elemento de reemplazo permanecerá en ETB durante todo el tiempo que transcurra la reparación y se comprometa a cambiar el elemento temporal por el definitivo.

ETB informa que considera horas hábiles las comprendidas en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm.

#### **1.6.3.2. Reemplazo de controladoras Hivemanager para Escenario 1**

ETB solicita que el interesado entienda que en el evento que alguna de las dos (2) controladoras Hivemanager incluidas en el soporte de tercer nivel que llegase a contratarse, presente fallas que no puedan ser reparadas en sitio, el futuro contratista deberá retirarla para su corrección y al mismo tiempo suministrar una en reemplazo en un término inferior a un mes, de similares o superiores características técnicas al retirado, garantizado la operación normal de la red. El elemento de reemplazo permanecerá en ETB durante todo el tiempo que transcurra la reparación y se comprometa a cambiar el elemento temporal por el definitivo.

### **1.6.4. ATENCIÓN REMOTA PARA LOS DOS ESCENARIOS**

ETB informa que, en desarrollo de un futuro contrato, el contratista deberá disponer de medios de atención remota para atender las solicitudes hechas, e inicie la atención de los incidentes reportados por ETB.

### **1.6.5. ATENCIÓN EN SITIO PARA LOS DOS ESCENARIOS**

- a. ETB informa que el futuro contratista ante incidentes clasificados como críticos o aquellos que han superado el acuerdo de nivel de servicio pactado, a solicitud de ETB, deberá desplazarse a las instalaciones de ETB en Bogotá, en un tiempo máximo de noventa minutos, el personal técnico apropiado para solucionar el incidente. Este tiempo se contará desde el momento en que se realice la solicitud por parte de ETB.

- b. Para aquellos sitios a nivel nacional que requieran de atención en sitio, ETB acordará conjuntamente con el futuro contratista los tiempos de desplazamiento definitivo. El tiempo de atención se contará desde el momento en que se realice la solicitud por parte de ETB.

#### **1.6.6. IDENTIFICACIÓN DE SOLICITUDES PARA LOS DOS ESCENARIOS**

ETB informa al interesado que, en desarrollo del futuro contrato, se requiere que cada solicitud genere un tiquete que permita identificarla de manera única.

#### **1.6.7. TRAZABILIDAD DE SOLICITUDES PARA LOS DOS ESCENARIOS**

ETB solicitará, en desarrollo de un futuro contrato, que cada tiquete generado para atender las solicitudes realizadas pueda ser rastreado, identificando cuánto tiempo dura en cada etapa.

#### **1.6.8. RETROALIMENTACIÓN PARA LOS DOS ESCENARIOS**

ETB solicitará, en desarrollo del futuro contrato que, en caso de tener tiquetes de problemas técnicos abiertos, el futuro contratista envíe mínimo semanalmente la retroalimentación del estado del mismo.

#### **1.6.9. CIERRE DE CASOS PARA LOS DOS ESCENARIOS**

ETB solicita que el futuro contratista no suspenda la atención a una solicitud, hasta tanto no se solucione la falla a entera satisfacción de ETB.

#### **1.6.10. DISPONIBILIDAD Y MODALIDAD DEL SOPORTE DE TERCER NIVEL PARA LOS DOS ESCENARIOS**

ETB informa que:

- El horario para la prestación de la garantía será el de 7 x 12 (7 días a la semana, 12 horas al día), en forma remota para la solución de incidentes.
- Cambios requeridos a la infraestructura suministrada y presencial en el horario 5 x 8 (5 días a la semana, 8 horas al día) para el remplazo de elementos del hardware cubierto por la garantía.

#### **1.6.11. INDICADORES Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) PARA LOS DOS ESCENARIOS**

##### **1.6.11.1. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO PARA LOS DOS ESCENARIOS**

ETB informa al interesado, que el futuro contratista deberá atender los incidentes reportados de acuerdo a la siguiente tabla de acuerdos de niveles de servicio:

#### **NIVELES DE ATENCIÓN PARA LOS DOS ESCENARIOS**

Se entiende por “nivel de atención” al tiempo transcurrido entre la solicitud o llamado del responsable del servicio de ETB y el momento en que el CONTRATISTA atiende dicha solicitud.

ETB informa que los niveles de atención en tiempos de respuesta a fallas sean como mínimo los descritos a continuación.

NIVEL	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA Y DIAGNOSTICO INICIAL
CRÍTICO	Identificado como falla operativa o técnica de algún equipo o servicio que impide de manera definitiva y total el acceso a servicios del núcleo del negocio o de clientes externos. Access point instalados en tiendas	Quince (15) minutos a partir del momento de solicitud al proveedor
INTERMEDIO	Falla operativa o técnica de algún equipo o servicio que afecte en forma notoria el correcto funcionamiento del sistema.	una (1) hora a partir del momento de solicitud al proveedor.
LEVE	Falla operativa o técnica de algún equipo o servicio, sin impedimento apreciable del correcto funcionamiento.	ocho (8) horas a partir del momento de solicitud al proveedor.

Tabla 1. Tipos de incidentes aplicables los equipos de red corporativa

ETB cuenta los tiempos solicitados desde el momento en el cual se reporta la falla o la solicitud de servicio, no a partir del momento del registro.

#### **NIVELES DE SOLUCIÓN PARA LOS DOS ESCENARIOS**

Se entiende por “nivel de solución” al tiempo transcurrido entre la notificación de una incidencia/problema por parte de ETB y la resolución de dicha incidencia/problema por parte del CONTRATISTA.

ETB solicita que para incidentes que generen indisponibilidad total o parcial de la red inalámbrica de ETB, el tiempo de solución temporal o definitiva, no supere las tres (3) horas contadas desde el momento en que se reporta el incidente.

#### **1.6.11.2. DESCUENTOS SOBRE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LOS DOS ESCENARIOS**

ETB informa al interesado, que en desarrollo de un futuro contrato deberá acogerse a los montos de descuento por incumplimiento descritos en la siguiente tabla:



Umbral	Monto del descuento
Indicador entre 94.9% y 90.0%	2% del monto a facturar del periodo por concepto del servicio de soporte
Indicador entre 89.9% y 85.0%	4% del monto a facturar del periodo por concepto del servicio de soporte
Indicador entre 84.9% y 80.0%	6% del monto a facturar de periodo por concepto del servicio de soporte
Inferior al 80%	10% del monto a facturar del periodo por concepto del servicio de soporte

Tabla 2. Descuentos sobre incumplimientos de ANS para los dos escenarios

El valor de cada indicador se calcula sacando el porcentaje de incidentes que fueron atendidos por fuera del ANS acordado con respecto al total de incidentes atendidos en el periodo.

Estos descuentos se acumularán por cada uno de los ANS no cumplidos hasta un monto máximo del 20% del valor a facturar y se determinarán antes de la generación de la factura cada mes arrojando el valor a facturar.

### 1.7. ADQUISICIÓN DE ELEMENTOS DE RED INALÁMBRICA

ETB está interesada en conocer el precio de un accespoint aerohive AP230 con su licencia, instalado y configurado en Bogotá y a nivel nacional, este debe contar con soporte de tercer nivel por dos años.

### 1.8. PRECIOS

ETB está interesada en conocer los precios de los derechos de actualización, adquisición de elementos de red inalámbrica y soporte local de tercer nivel para todos los elementos relacionados en el Anexo adjunto.

Para efectos de análisis de este estudio de mercado se tomarán únicamente las propuestas que contemplen todos los elementos del anexo.

### **1.9. FORMA DE PAGO**

El interesado deberá tener en cuenta en su cotización la siguiente forma de pago: el 100% anual de los servicios adjuntando la certificación del fabricante de los derechos de actualización, y el soporte tercer nivel por cortes trimestrales vencidos, a los 60 días de que la factura sea radicada en cuentas por cobrar, acompañada del acta de recibo a satisfacción firmada por el supervisor del contrato y el futuro contratista.