

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. ESP

RFI/RFQ

ESTUDIO DE MERCADO

OBJETO

RECIBIR INFORMACION TECNICA Y ECONOMICA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, SOPORTE TÉCNICO LOCAL Y DE FÁBRICA PARA LA SOLUCIÓN DE MARCA VERIMATRIX INSTALADOS EN LA PLATAFORMA HIBRIDA DE TELEVISIÓN (SHTV) IMPLEMENTADA EN ETB.

BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE 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 proveedores.

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 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.

CALENDARIO DE EVENTOS

A continuación, se establecen las fechas de los eventos más relevantes en relación con los presentes RFQ

- Publicación RFI/RFQ Fecha 06/Septiembre/2019
- Última fecha para recepción preguntas proveedores Fecha 10/Septiembre/2019
- Última fecha para aclaración de Preguntas ETB Fecha 12/Septiembre/2019
- Última fecha para la recepción de las propuestas Fecha 17/Septiembre/2019

ACLARACIONES O MODIFICACIONES AL PRESENTE ESTUDIO DE MERCADO

Podrá requerirse aclaraciones o modificaciones respecto del contenido de este documento, mediante solicitud escrita dirigida a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, a la cuenta de correo electrónico alejandra.gomez@etb.com.co, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de publicación de los términos de referencia en la página Web www.etb.com.co

LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de los interesados debe presentarse el **17/Septiembre/2019**, vía correo electrónico a la dirección alejandra.gomez@etb.com.co. La carta de remisión de la propuesta debe ser dirigida a la Vicepresidencia de Infraestructura

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.

POR FAVOR NO MODIFICAR LAS DESCRIPCIONES DE LOS ÍTEMS A COTIZAR NI ADICIONAR OTROS ÍTEMS.

HOMOLOGACIÓN

Agradecemos su participación en el presente estudio de mercado. Igualmente lo invitamos a surtir y/o actualizar el proceso de homologación como proveedor de ETB, el cual le permitirá ingresar a nuestras bases de datos de proveedores. Para tal efecto, deberán contactar a RISKS INTERNATIONAL SAS, a través de Leydi Paola Murillo al teléfono: 571-3819458. Extensión 150, Celular 57-3177348650. Correos electrónicos gestionproveedores@risksint.com; contactos@risksint.com.

También pueden iniciar su registro de forma directa en la página www.proveedorhomologado.co siguiendo las instrucciones indicadas en este portal.

INFORMACION BASICA INTERESADO

Por favor diligenciar la tabla adjunta, de acuerdo con la información solicitada

RAZON SOCIAL	NIT	FECHA CONSTITUCION	REPRESENTANTE LEGAL	COMPOSICION ACCIONARIA (SOCIOS)	DOMICILIO

1. OBJETIVO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** en adelante **ETB**, está interesada en recibir información para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte técnico local y de fábrica para la solución de marca Verimatrix instalados en la plataforma híbrida de televisión (SHTV) implementada en ETB

2. INFORMACIÓN ESTUDIO DE MERCADO

2.1 DOCUMENTOS SOLICITADOS

ETB agradece que sean entregados los siguientes documentos

1. Resumen descriptivo de la información requerida: ETB espera que el interesado suministre de forma resumida una descripción de todos los equipos propuestos para el presente RFQ junto con los ítems considerados relevantes para el interesado.
2. Respuestas RFQ: ETB espera que el interesado entregue la información que se solicita en el RFQ enmarcada en los lineamientos que ETB espera para recopilar la información.
3. Data Sheet y/u hoja técnica de los productos, software o licencias propuestos.
4. Análisis de arquitectura redundante.
5. Especificaciones y homologación Broadsoft
6. Propuesta arquitectura.
7. Especificaciones técnicas de la solución propuesta.
8. Roadmap general
9. Experiencia del proveedor en soluciones de tarificación integradas a Broadsoft.

2.2 ASPECTOS RELEVANTES GENERALES A TENER EN CUENTA PARA LA PRESENTACIÓN ECONÓMICA DE LA RESPUESTA.

Para la presentación de los precios, ETB espera que el interesado las entregue en los mismos formatos financieros anexos al presente estudio de mercado, teniendo en cuenta los siguientes aspectos generales:

- Las garantías que ETB plantea que puede requerir para la ejecución corresponden a: Cumplimiento, Calidad,

- Es de total responsabilidad para cualquier contratista de ETB, dar cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con el pago de las obligaciones laborales y afiliación al Sistema Integral de Seguridad Social: Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Entidad Promotora de Salud (EPS) y Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) y aportes parafiscales en relación con el personal que ocupe para la ejecución de los servicios.
- Para la presentación de los precios, ETB espera que éstos sean relacionados según los anexos enviados y que los precios incluyan los costos, gastos y demás egresos que sean necesarios para que cubran los aspectos planteados para cada uno en los diferentes numerales técnicos. ETB es Gran Contribuyente, auto-retenedor de ingresos gravados con impuesto de renta, responsable del Impuesto sobre las Ventas y está catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de la retención por concepto de ICA para la ciudad de Bogotá, D.C. Código CIU 6110. ETB aplica las retenciones vigentes.
- Para la presentación de los precios, es importante tener en cuenta que ETB no otorga anticipos y el reconocimiento de pagos lo realiza en pesos colombianos, a sesenta (60) días calendario.
- ETB espera que los productos estén asegurados por seguros directos del proveedor mientras éstos estén bajo su responsabilidad.

2.3 VIGENCIA COTIZACION

Indicar la vigencia de la cotización presentada

2.4 MONEDAD DE COTIZACIÓN

Se solicita al interesado presente su cotización en COP\$. Se considera un IVA del 19%, el cual debe estar discriminado en el anexo financiero.

2.5 ESQUEMA DE COTIZACIÓN DE LOS PRECIOS.

Serán por cuenta del interesado y se considerarán incluidos como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden.

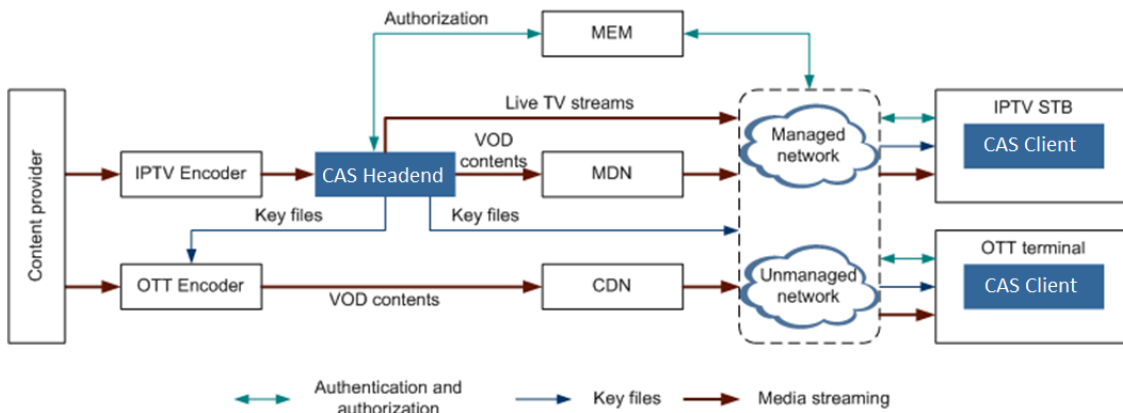
3. ALCANCE

El alcance del presente estudio de mercado (RFI) contempla la recepción de información concerniente a:

- a. Servicio de soporte técnico de fabricante en esquema de atención para escalamiento de incidentes sobre el hardware, licenciamiento y software en horario 7x24 los 365 días del año.
- b. Prestar el servicio de soporte técnico de acuerdo a los ANS establecidos.
- c. Análisis de causa raíz y apertura de tiquetes de consulta técnica sobre la solución Verimatrix.
- d. Cubrimiento de RMA (por sus siglas en inglés Return Merchandise Authorization), con el fin de contar con el reemplazo y reparación de los equipos durante el período de soporte del producto.
- e. Suministrar las actualizaciones de software, parche, service packs, firmware de los sistemas operativos y aplicaciones.
- f. Acceso a base de conocimiento on-line provista por el fabricante.
- g. Servicios de mantenimiento preventivo a través de herramientas o métodos de inspección para verificar la correcta ejecución de las aplicaciones, configuraciones, datos y mitigar vulnerabilidades que permitan garantizar la alta disponibilidad del servicio.
- h. El equipamiento a cubrir se encuentra descrito en la Tabla 1 – Listado equipos solución Verimatrix.
- i. El alcance de los servicios es en la ciudad de Bogotá.

4. ESTADO ACTUAL

El sistema CAS/DRM de Verimatrix, instalado en ETB, versión 3.3.1.0, cifra los flujos TV en vivo y encripta los archivos multimedia. El CAS/DRM envía las llaves a terminales autenticadas, donde el contenido es accesible para suscriptores autorizados. La siguiente figura muestra el escenario de aplicación del CAS/DRM.

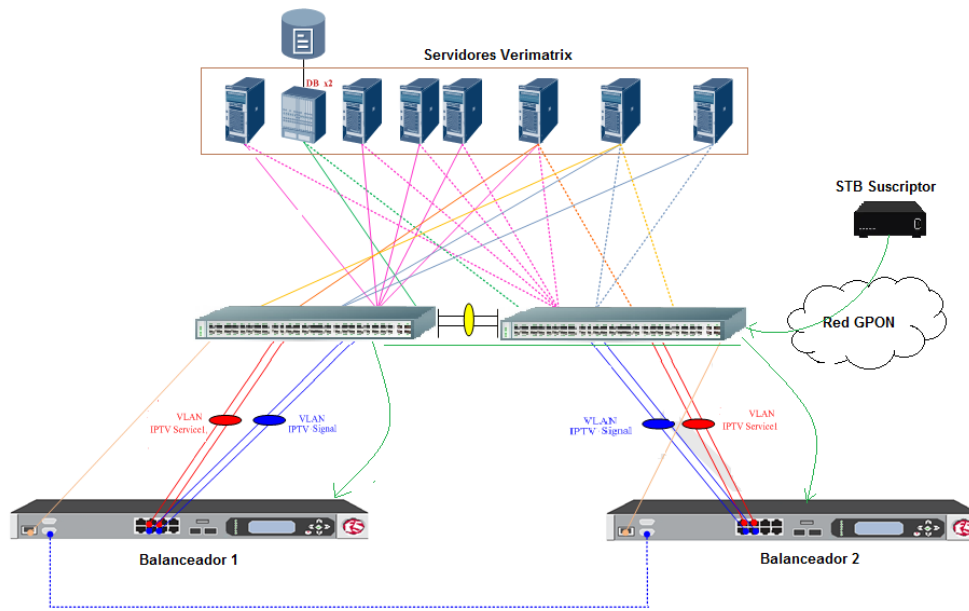


Los equipos CAS/DRM Verimatrix, se encuentran ubicados en la Central Suba, la cual provee las siguientes funciones:

- Cifra flujos de TV en vivo y encripta los archivos fuente de contenido VoD.
- Crea certificados de autorización y los envía a clientes autenticados para controlar el acceso a contenido por parte de los suscriptores.
- Genera llaves de encriptación y las envía a un encriptador y clientes autenticados.
- El cliente CAS descifra los archivos fuente de contenido VoD y descifra los flujos de TV en vivo. El cliente CAS se encuentra en los STBs y terminales de los usuarios, y es el mismo para los dispositivos.

El sistema Verimatrix CAS/DRM instalado en ETB, consta de los siguientes componentes:

- Servidores de encriptación en tiempo real (RTES): cifran los flujos de TV en vivo.
- Pre-Procesador de video (VPP): pre-encripta contenido VoD o CUTV.
- Administrador de seguridad de contenido (CSM): crea, administra y distribuye llaves.
- Controlador automático de redundancia VCAS (VARC): Conecta al EMS usando SNMP para administrar el switcheo del cluster RTES.



5. ESPECIFICACIONES TECNICAS

5.1 ESPECIFICACIONES SOPORTE TECNICO

1. ETB informa al INTERESADO que define el soporte técnico, como el diagnóstico, solución de problemas e incidentes y atención de requerimientos sobre el software y el hardware en funcionamiento de acuerdo a las condiciones generales y las detalladas en este documento.
2. ETB ESPERA que se incluya como parte del soporte técnico: Servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte ante consultas, actualización de las versiones de software (cuando aplique), soporte de reemplazo de partes y RMA.
3. ETB solicita al INTERESADO indicar si, el mantenimiento correctivo serán ejecutados por personal especializado para diagnosticar y corregir los posibles errores o problemas originados durante el normal funcionamiento y operación de los servidores de la solución.
4. ETB requiere conocer si el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo propuesto para los elementos cumple con los siguientes objetivos:
 - a. Realizar las actividades de mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos sujetos de la solución y cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicios que se describen en el numeral "Acuerdos de nivel de servicio" del presente documento.

- b. Sugerir y ejecutar las actividades necesarias y procedimientos que generen alta disponibilidad, estabilidad y continuidad en el servicio y en los equipos Verimatrix instalados en la SHTV de ETB.
 - c. ETB solicita al INTERESADO indicar si cuenta con la infraestructura necesaria en Bogotá, que garantice la presencia que requiera para los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo. Explicar su respuesta
 - d. ETB solicita conocer por parte del INTERESADO, los procedimientos documentados para hacer uso de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo. Dicho documento debe incluir los procedimientos a utilizar para la solución de problemas, la herramienta web de apertura de casos, los procedimientos y niveles de escalamiento, definición de contactos y conductos regulares de comunicación ante incidentes.
 - e. ETB solicita conocer si el INTERESADO cuenta dentro de su servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, diferentes medios de comunicación para ETB como lo son: (a) Vía telefónica (número telefónico fijo de Bogotá, número gratuito 01800 y teléfono móvil en Colombia), (b) Correo electrónico, (c) Acceso a página web con documentación e información de soporte y mantenimiento.
 - f. ETB solicita al INTERESADO indicar la metodología para realizar la transferencia de conocimiento en lo relacionado a las mejores prácticas de la operación de los equipos objeto de la solución.
5. ETB solicita al INTERESADO indicar los precios de los servicios mantenimiento preventivo y correctivo para 12, 24 y 36 meses respectivamente en el "ANEXO FINANCIERO
6. ETB desea que el INTERESADO indique si ofrece soporte bajo la modalidad de tiquetes por demanda y costo por tiquete o paquete de tiquetes.
7. ETB desea que el INTERESADO informe si es canal autorizado del fabricante Verimatrix para ofrecer servicios de venta, soporte y mantenimiento para la marca.
8. ETB desea que el INTERESADO indique si ofrece servicios de ingenieros por demanda, el alcance, las modalidades y costos.
9. ETB solicita al INTERESADO incluir la información de precios, servicios y actividades que considere oportuna, de acuerdo a su propuesta de servicios, en un anexo financiero diferente al suministrado.
10. ETB desea que el INTERESADO informe los costos asociados de actualización (si aplica) en versiones de software recomendados por el fabricante Verimatrix.

11. Los servicios se estiman pagar de forma mensual y en pesos. Especificar las condiciones de pago del INTERESADO

5.2 SERVICIOS MANTENIMIENTO PREVENTIVO

1. ETB solicita al INTERESADO la viabilidad técnica de suministrar un plan de mantenimiento preventivo, en donde se especifiquen las actividades, procedimientos, duración y objetivo del mantenimiento, así como los recursos asignados para esta labor.
2. ETB desea conocer si el plan de mantenimiento preventivo, cuenta con una periodicidad sugerida de una vez por año para cada equipo, en fechas que cubran períodos uniformes de tiempo. El plan se sugiere que incluya, al menos las siguientes actividades:
 - a. Evaluación de las condiciones ambientales para cada equipo.
 - b. Evaluación técnica del desempeño de los componentes de hardware de cada equipo.
 - c. Realizar un backup de las configuraciones para cada equipo.
 - d. Revisión del archivo de configuración y políticas de funcionamiento aplicadas a cada equipo con el fin de detectar problemas y validar funcionalidades del software.
 - e. Evaluación técnica del desempeño de los equipos con respecto al crecimiento de tráfico, usuarios y nuevas aplicaciones en el caso que aplique.
 - f. Evaluación de las funcionalidades del software instalado con el fin de evaluar la actualización de versión.
 - g. Análisis de BUG preventivo y también de mejoras según log de eventos, mejores prácticas y recomendaciones del fabricante de acuerdo al impacto por el cual deba ser aplicado.
3. El INTERESADO podrá incluir y definir otras actividades que considere necesarias, para la realización del plan solicitado.

5.3 SERVICIOS MANTENIMIENTO CORRECTIVO

1. ETB solicita al INTERESADO relacionar en forma clara y detallada todos los aspectos que considera que no están incluidos dentro del alcance de la propuesta de servicios de mantenimiento correctivo. Se define mantenimiento correctivo: todo servicio que incluye acciones orientadas a resolver un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto de carácter puntual que por su naturaleza no pueda predecirse y/o planificarse en el tiempo. Estas acciones incluyen: análisis del error, falla o problema, análisis de la solución, desarrollo de las soluciones planteadas incluyendo las pruebas que validen la solución, así como las acciones a aplicar para evitar que las fallas vuelvan a presentarse.

2. ETB solicita al INTERESADO indicar si el servicio de mantenimiento correctivo incluye lo siguiente:
 - a. Atención de problemas o fallas.
 - b. Apertura de tiquetes.
 - c. Análisis causa raíz y planes para evitar reincidencias de las fallas
 - d. Atención remota inicial para diagnóstico.
 - e. Atención presencial (si es requerido).
 - f. Soporte de fabrica para solución de problemas, fallas e incidentes.
 - g. Parches o correcciones liberadas para el software actual.
 - h. Nuevas versiones de software liberadas en el mercado y su instalación.
 - i. Soporte de reemplazo de partes y RMA.

3. ETB solicita al INTERESADO indicar la manera como informará con plazo máximo anual, en medio electrónico, las nuevas versiones, mejoras y/o correcciones al software que el fabricante libere.

4. ETB requiere información por parte del INTERESADO, para el servicio de mantenimiento correctivo en las siguientes modalidades:
 - a. 7x24x365 (7 días las 24 horas los 365 días del año) con atención remota.
 - b. 7x24 remoto y atención en sitio de ser necesario.
 - c. Otros tipos de solución, que pueda ofrecer el interesado y no se encuentren descritos en el presente documento.

5. ETB desea conocer si el INTERESADO puede poner a disposición de ETB una línea telefónica de atención, en el que una vez comprobados los datos de contacto y autorización se proceda a la apertura de incidencia en la herramienta de gestión. (número telefónico fijo de Bogotá, número gratuito 01800 y teléfono móvil en Colombia.

6. Atención en Sitio: ETB solicita al INTERESADO indicar si está en condiciones de desplazar a las instalaciones de ETB personal técnico apropiado para atender las solicitudes hechas y de severidad CRITICA, según los acuerdos de niveles de servicio descritos en el numeral "Acuerdos de Niveles de Servicio."

7. Atención Remota: ETB solicita al INTERESADO indicar si dispone de medios de atención remota para atender las solicitudes hechas. Para tal fin ETB requiere conocer si el INTERESADO garantiza que los equipos que utilizará para este tipo de atención estén completamente protegidos con antivirus, firewall y antispam, con base en los acuerdos de niveles de servicio descritos en el numeral "Acuerdos de Niveles de Servicio."

8. ETB desea con conocer, si el INTERESADO considera dentro de su propuesta de servicios, compartir e-mails de servicio a ETB, los cuales son utilizados para comunicarse con diferentes líneas de escalamiento e información sobre el estado de los casos que estén abiertos.
9. ETB solicita al INTERESADO indicar si dispone de rutinas de backup de configuraciones, así como la generación de los reportes del servicio, performance y capacidades de los equipos instalados.
10. ETB solicita al INTERESADO indicar si cuenta con el acceso a sistemas de consulta de bases de datos de conocimiento, para la solución de problemas conocidos, para la actualización de los productos que conforman la solución que se generen producto de la operación de las plataformas de ETB.
11. ETB solicita al INTERESADO indicar si el proceso de atención cuenta con una herramienta Web de administración de tickets de soporte.
12. ETB solicita al INTERESADO indicar si la herramienta permite almacenar el histórico de casos para consolidar una base de conocimiento, incluyendo los campos: causa raíz, componentes de la solución afectados y detalle de la solución prestada, para cada caso atendido.
13. ETB solicita conocer el procedimiento para la generación de tickets que permita identificar la solicitud de manera unívoca.
14. ETB solicita al INTERESADO indicar si está en condiciones de no suspender la atención a una solicitud, hasta tanto no se genere el documento de causa raíz por parte del INTERESADO y recibo a entera satisfacción por parte de ETB.
15. ETB solicita al INTERESADO indicar si en caso de tener tickets de problemas técnicos abiertos, se envíe por lo menos semanalmente la retroalimentación del estado del mismo.
16. ETB solicita al INTERESADO indicar si las herramientas, acceso a recursos, prácticas u otras facilidades adicionales a los requerimientos del servicio que pueda brindar como valor agregado sin costo adicional para ETB.
17. ETB solicita al INTERESADO, indicar la metodología de transferencia de conocimiento a los administradores y operadores de la plataforma de ETB referidos al mantenimiento correctivo y buenas prácticas de operación de los equipos instalados en la solución.
18. ETB solicita al INTERESADO relacionar en forma clara y detallada todos los aspectos que considera que no están incluidos dentro del alcance de la propuesta de servicios de mantenimiento correctivo.

19. ETB desea conocer si el INTERESADO está dispuesto a informar todas las actualizaciones (upgrades) y/o mejoras (Update) tecnológicas de los bienes y servicios presentados en este RFI. El objetivo de conocer esta información es para evaluar la representación de ventajas de índole técnica superiores a las características que presentan dichos bienes y servicios.

20. ETB desea conocer si el INTERESADO puede incluir Las actualizaciones y mejoras tecnológicas sobre los bienes y servicios presentados sin costo durante un posible periodo contractual.

21. ETB desea conocer si el interesado se encuentra en la capacidad de realizar actualizaciones futuras necesarias, producto de bugs de software (fallas de software), firmware o cualquier otro defecto de software, o por representar mejoras necesarias en los equipos, los cuales deberán estar a cargo y costo del INTERESADO, durante la ejecución del contrato que llegare a celebrarse y el periodo establecido en la garantía de la calidad y correcto funcionamiento de los equipos.

5.4 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

ETB informa los acuerdos de niveles de servicio (ANS) que espera tener para los servicios de soporte:

TIPO DE FALLA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESTAURACIÓN (No incluye tiempo de desplazamiento)	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA	OBSERVACIONES
CRÍTICA	15 min	4 Horas	24 Horas	Se debe definir entre las partes tiempos de desplazamientos razonables.
INTERMEDIA	4 Hora	24 Horas	4 Días	
LEVE	24 Horas	5 Días	8 Días	
CONSULTA	24 Horas	8 días	No Aplica	No Aplica

Tabla 2: Tiempos de atención y solución mantenimiento correctivo.

Nota para la tabla 2: Los tiempos que se especifican son días calendario y horas consecutivas, no horas hábiles.

El INTERESADO puede incluir la información de ANS, que considere oportuna, de acuerdo a su propuesta de servicios.

1. Descripción Severidad:

Teniendo en cuenta los niveles de acuerdo de servicio que se mencionan, se consideran los siguientes niveles de severidad: crítico, intermedia y leve:

- a. Severidad Crítica: Son aquellas que provocan una interrupción parcial o total o degradación del servicio y/o de alguna de las funcionalidades principales. Son

problemas técnicos en producción, donde uno o más procesos o programas han terminado anormalmente y suspenden total o parcialmente la operación de los equipos soportados, requiriendo de la presencia activa del INTERESADO, para regresar el sistema a su operación totalmente normal y dar una solución a entera satisfacción de ETB. Es una falla Intermedia que no es atendida en los tiempos definidos para este nivel, donde ETB cambia su estado a crítica.

b. Severidad Intermedia: Son aquellas que suponen un riesgo de interrupción del servicio o una degradación importante de la funcionalidad o de sus resultados. Son problemas en producción, que no suspenden la operación de los equipos soportados, ni afectan de manera seria los servicios, pero causan efectos serios en el resultado parcial de la operación y en los resultados estadísticos de la misma utilizados para operación, análisis y mejora continua del servicio. Algunas de sus características son:

- No suspenden la operación total de la de los equipos soportados, pero impiden la prestación normal del servicio.
- Funciones específicas, que no operan tal como se describe en la documentación técnica y afectan el servicio.
- Transacciones específicas, que dan resultados inválidos o inesperados, como errores de Software.
- Tienen solución temporal disponible, mientras que se implanta una solución permanente.
- Disturbios en el tráfico, entre estos: lentitud en los procesos.
- Corrupción y/o pérdida de datos de Software.
- Errores graves en equipos de gestión, sin que impliquen pérdida total de comunicación.

c. Severidad Leve: Son problemas en ambiente de producción de menor impacto y que dan el tiempo necesario para ser atendidas, incluyen modificación a la parametrización estándar de la solución Verimatrix instalada en ETB. Este nivel está asociado a fallas menores de componentes individuales.

d. Consulta: Este nivel está asociado a preguntas y consultas de carácter técnico, entre otras.

El INTERESADO puede incluir la información de niveles de Severidad, que considere oportuna, de acuerdo a su propuesta de servicios.

2. Tiempos de respuesta, solución temporal y definitiva

a. Tiempos de respuesta: Es el tiempo que tardará el INTERESADO en ponerse en contacto con ETB y acceder a la plataforma (remotamente o en sitio) para levantar la información del caso y realizar un diagnóstico inicial de la falla presentada.

- b. Tiempos de solución temporal: Es el tiempo que el INTERESADO tarda en corregir la falla presentada con la calidad del servicio requerida. Para que ETB acepte una solución temporal ésta debe garantizar que el servicio es restablecido adecuadamente.
- c. Tiempo de solución definitiva: Es el tiempo que el INTERESADO tarda en entregar el sistema en las condiciones previas a la falla presentada.
- d. El INTERESADO puede incluir la información de Tiempos de respuesta, solución temporal (Workaround) , solución definitiva, que considere oportuna, de acuerdo a su propuesta de servicios.

3. Descuentos

Con el fin de promover la calidad y el cumplimiento en las actividades asignadas, el incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos por ETB no logrados por causas atribuibles al INTERESADO, dará lugar a la aplicación de descuentos sobre la facturación mensual del servicio, según lo descrito en la siguiente tabla:

TIPO DE FALLA	PORCENTAJE MÁXIMO DE DESCUENTO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL	TIEMPO SOLUCIÓN DEFINITIVA
CRÍTICA	10%	1%	8%	1%
INTERMEDIA	6%	1%	4%	1%
LEVE	4%	1%	2%	1%

Tabla 3: Porcentaje de descuento por incumplimiento de ANS en servicios de mantenimiento correctivo.

- Porcentaje de Descuento Máximo: Este es el porcentaje máximo del descuento por ticket que aplique según la tabla, del total de la facturación mensual.
- Tope de Descuento: La suma total de los descuentos no excederá en ningún caso el 20% del valor total de la facturación mensual.
- Cierre de Tiquetes: Los Tiquetes solo se cerrarán cuando la falla esté solucionada en forma definitiva.

El INTERESADO puede incluir la información de descuentos, que considere oportuna, de acuerdo a su propuesta de servicios.

5.5 CAPACIDAD TÉCNICA DEL INTERESADO

1. ETB ESPERA que el INTERESADO tenga en cuenta para su cotización que en un posterior proceso de licitación se solicitarán los siguientes requerimientos de experiencia, aclarando que para efecto del estudio de mercado no es necesario que adjunten ningún documento.

2. ETB se encuentra interesada en obtener información de referencias de operadores o compañías donde se tenga implementada la solución ofrecida objeto de este RFI (o similar), para ello requiere que se brinden los siguientes datos de contacto:
 - a. Nombre del operador o cliente en donde se incluya la información de contacto.
 - b. Perfil de operador (tipo, tamaño de la empresa, segmentos de cliente atendidos por los sistemas / servicios).
 - c. Solución suministrada y tiempo de uso en el cliente.
 - d. Tamaño del proyecto (por ejemplo: número de usuarios, cantidad y tipo de equipos soportados, etc.).

3. ETB ESPERA que el INTERESADO presente las certificaciones del fabricante de la solución propuestas que lo autoriza y acredita para realizar las actividades que propone en el estudio de mercado, emitidas con fecha no superior a 30 días a la fecha de adjudicación. Estas deben incluir:
 - a. Distribución, comercialización o venta.
 - b. Implementación.
 - c. Proveer soporte técnico.

4. ETB ESPERA que el INTERESADO presente las certificaciones del fabricante de la solución propuestas que lo acrediten como canal o distribuidor.

5.6 CAPACIDAD DE OPERACIÓN EN COLOMBIA

ETB se encuentra interesada en obtener información sobre la infraestructura operacional del INTERESADO en Colombia, con el propósito de evaluar la posible participación:

- a. Organigrama del departamento de servicios, las áreas de instalación, configuración y asistencia técnica.
- b. Dirección de las oficinas regionales en Colombia.

- c. Número de personas localizadas en cada área y respectiva distribución de las oficinas regionales en Colombia.
- d. Número total de empleados con experiencia en soluciones de televisión y equipos de trabajo en Colombia.
- e. Número total de empleados técnicos / soporte en Latinoamérica.
- f. Número total de proyectos en Latinoamérica.
- g. Número de Ingenieros del Interesado certificados por los fabricantes y tipo de la certificación

5.7 ALIANZAS

ETB desea conocer si el INTERESADO considera la utilización de terceros en la solución ofrecida en este RFI. En caso que el interesado incluya terceros, estos deberán presentar una comunicación expresamente dirigida a ETB, donde declaran que certifican y respaldan todas las respuestas (relacionadas a su alcance de participación) presentadas por el interesado.

FIN DEL DOCUMENTO