

ANEXO TÉCNICO No. 5 – SERVICIOS DE MOVILIDAD INTEGRAL

El presente anexo describe los procedimientos, características técnicas, exigencias y requisitos para la provisión de los servicios requeridos contemplando los siguientes aspectos:

- **Infraestructura de comunicaciones unificadas**
- **Telefonía IP**
- **Grabación de llamadas**
- **Microsoft office 365**
- **Certificados digitales**
- **Servicio de Streaming**
- **Terminales telefónicas**
- **Monitoreo**
- **Acuerdos de nivel de servicio**
- **Transición de entrada en operación.**
- **Transición, cierre y entrega.**

1. INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES UNIFICADAS

Se requiere la administración, configuración, implementación y documentación de la solución integral de comunicaciones unificadas soportada bajo tecnología Microsoft Office365 propiedad de ENTerritorio que cuente con las siguientes funciones:

- Teams
 - SharePoint
 - OneDrive
 - Ofimática
 - Chat
 - Presencia
 - VoIP PC-PC
 - Video Llamada
 - Federación
 - Transferencia de Archivos
 - Conferencia de Audio
 - Conferencia de Video
 - Conferencia WEB
 - Encuestas
 - Compartir Pantalla
 - Telefonía IP
 - Stream
 - Características Propias de Office365
- Se debe realizar toda la gestión y administración de la consola centralizada de Microsoft Office 365, lo que incluye asignación de usuarios, asignación de extensiones, permisos de llamada (local, nacional e internacional), definición de políticas para calidad de servicio asociadas a la prestación de éstos.
 - El contratista deberá suministrar y soportar los elementos necesarios en modalidad de arrendamiento para que los usuarios finales puedan hacer uso de la plataforma de comunicaciones unificadas a saber, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:
 - ✓ El (la) Gerente de ENTerritorio y los Gerentes de Unidad o quien designe la supervisión del contrato deben contar con teléfonos gama alta disponibles en el mercado y compatibles con la plataforma de comunicaciones unificadas.
 - ✓ Líderes de área y afines o quien designe la supervisión del contrato deben contar con teléfonos gama media disponibles en el mercado y compatibles con la plataforma de comunicaciones unificadas.
 - ✓ Demás funcionarios y colaboradores deben disponer de diadema compatible con la plataforma de comunicaciones unificadas.

- ✓ ENTerritorio cuenta con una operadora quien se encarga de recibir y transferir las llamadas a los colaboradores de la entidad, la cual tiene una consola de administración. Se debe aprovisionar, configurar y gestionar una consola de administración con mínimo 20 botones de extensiones programables.

Las cantidades y especificaciones se encuentran en el ítem: TERMINALES TELEFONICAS.

- El contratista deberá aprovisionar un enlace de frente a la recepción de la línea 018000 línea transparente de la entidad provista por el operador Telefónica.

2. TELEFONIA IP

Se requiere implementar, configurar, gestionar, monitorear y documentar la solución de telefonía digital integrada con Microsoft Teams y tener un servicio tolerante a fallos en alta disponibilidad.

El contratista deberá:

- Configurar y disponer de los recursos tecnológicos para la puesta en marcha de la solución de comunicaciones unificadas, los cuales se deben ubicar en los servicios de Nube del proveedor.
- Definir, estimar, formular y determinar la hoja de ruta técnica y de gestión, los tiempos de ejecución y la evaluación de riesgos para la implementación y puesta en marcha de la solución Phone System para habilitar el control de llamadas y las capacidades de PBX en la nube con Microsoft Teams.
- Presentar y validar todos los requerimientos incluyendo las características de Network Assessment para la ejecución de actividades generales y particulares del proyecto mediante la elaboración de ingenierías de alto y bajo nivel que permitan evidenciar y establecer objetivos claros, puntuales y concisos del cambio.
- Planear las configuraciones correspondientes de enrutamiento directo teniendo en cuenta los siguientes requisitos:
 - Requisitos de infraestructura
 - Licencias
 - Nombres de dominio de controlador de borde de sesión
 - Certificado de confianza pública para controlador de borde de sesión
 - Señalización SIP: FQDN
 - Señalización SIP: puertos
 - Tráfico de medios: intervalos de puertos
 - Controladores de borde de sesión compatibles (SBCs)
- Suministrar y aprovisionar todos los elementos de hardware y software que formen parte de la solución para la implementación Microsoft Phone System.
- La solución debe incluir el servicio de configuración, gestión y administración de la solución phone System, tales como:
 - Habilitar troncales conectadas al SBC del proveedor.
 - Configurar rutas de menor costo para cada sitio, lo que implica que las troncales con operadores locales establecidas funcionarán para los usuarios de toda la organización.
 - **Habilitar 30 usuarios iniciales.**
 - Habilitar la Opción de grabación de reuniones para insertar conversaciones de voz en el espacio colaborativo de Teams.
 - Suministrar, configurar y aprovisionar licencias del proyecto.
 - Configurar el servicio de operadora automática en office 365 para cada una de líneas que se tengan de los números entrantes.
 - Realizar pruebas técnicas de equipos de la solución de comunicaciones.
 - Realizar pruebas técnicas de servicios.
 - Realizar pruebas de funcionalidad previamente estipuladas para la entrega del servicio en producción.
 - Realizar la configuración de la federación corporativa con otras compañías determinadas por ENTerritorio.
 - Realizar la configuración del servicio de grabación con la plataforma de comunicaciones.
 - Realizar los escalamientos sobre incidentes y atender los requerimientos de la plataforma.
 - Entrega de reportes de gestión, de uso y de adopción de la plataforma administrada.

- Realizar y ejecutar capacitaciones funcionales y operativas a todos los usuarios del servicio de comunicaciones unificadas y telefonía haciendo uso de las herramientas de colaboración Microsoft Teams.
- Escalar, en caso de ser necesario, requerimientos hacia los fabricantes de las plataformas que componen la solución de comunicaciones unificadas.
- Alimentar la base de conocimiento del servicio para perfilar el esquema de atención.
- Realizar la configuración del grupo de usuarios definidos por el Supervisor del Contrato para el uso del servicio.
- Suministrar y aprovisionar todo el licenciamiento requerido bajo modalidad de servicio para el óptimo funcionamiento de la solución, tales como:
 - Licencias requeridas para los controladores de bordes de sesión.
 - Licencias Phone System Add on para las licencias de Office 365 de ENTerritorio.
- Garantizar que los usuarios puedan registrarse directamente en la nube de Office 365.
- La arquitectura de la solución implementada por el contratista deberá garantizar escalabilidad para la totalidad de los usuarios indicados por ENTerritorio.
- Todos los temas de certificados de seguridad, publicación de servicios en internet hacen parte de la prestación de un servicio integral y debe ser suministrados por el contratista.
- La solución deberá permitir realizar reuniones virtuales tanto con usuarios de la Entidad como con usuarios externos.
- Todos los esquemas funcionales y operativos de la solución deben funcionar tanto en la red interna como externa.
- El contratista deberá proveer una línea telefónica local de entrada y salida de llamadas de tipo conmutador con capacidad de 30 llamadas simultáneas y 5 DID directos.
- La línea telefónica deberá tener salida de llamadas ilimitadas.
- ENTerritorio cuenta con una línea 018000, que deberá operar en la solución.
- Proveer el servicio de operadora automática (autoattendant), a través de la funcionalidad de office 365 y un menú de bienvenida que deberá seguir funcionando de igual o de mejor manera que la actual. En caso de que lo requiera la Entidad, solicitará al contratista el cambio del menú y árbol de llamadas, las veces que sea necesario sin que represente gastos adicionales.
- Garantizar un sistema de respaldo para los casos de indisponibilidad de la plataforma en todos sus componentes.
- Suministrar un cliente unificado bajo Microsoft Teams para la realización de llamadas en el PC, Web y dispositivos móviles.
- Las llamadas deben poder efectuarse a través de marcación por nombre, integrada a la solución de Directorio Activo que tiene la Entidad.
- La solución del contratista debe soportar SIP Trunking hacia ITSP (SIP PSTN Service Providers)
- El códec utilizado para llamadas de voz debe ser adaptativo en ancho de banda y no de rata fija de modo que se adapte a las condiciones de tráfico de la red LAN/WAN en un momento dado.
- Estos códecs adaptativos deben usarse tanto entre usuarios internos como externos a través de los firewalls de ENTerritorio y del contratista.
- La solución debe permitir el cifrado de todas las comunicaciones entre terminales de usuario.
- El cifrado debe lograrse sin el establecimiento previo de VPNs y equipos asociados.
- La solución debe tener la capacidad para designar uno o más delegados de un usuario y que pueden responder, gestionar, transferir, hacer conferencias y hacer llamadas en nombre del administrador.
- La solución debe tener la capacidad de respuesta IVR.
- La solución del contratista debe tener la capacidad de llamada en espera.
- La solución del contratista debe tener la capacidad para colocar Music On Hold, o información pregrabada.
- La solución del contratista debe soportar e incluir la programación de enrutamiento de llamadas salientes hacia operadores de LDI, LDN y Celular sobre la red PSTN.
- La solución debe permitir la programación de marcación directa a extensión (MDE).
- La solución debe permitir definir perfiles de usuarios y posibilitar por grupo o por perfiles la imposición de restricciones de llamada.

- La solución debe soportar e incluir capacidad de movilidad: permite 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 preprogramado utilizando sólo el número de la oficina.
- La solución del contratista debe permitir la agrupación de varios números de extensiones, las cuales podrán ser llamadas mediante un único número asociado a un grupo.
- La solución del contratista debe soportar ANI (Automatic Number Identification) / DNIS (Dialed Number Identification Service)
- La solución debe tener un Sistema de tarificación de llamadas que permita reportar los segundos consumidos a teléfonos fijos, móviles, larga distancia local e internacional por usuarios y rangos de tiempo en fecha y hora desglosado por usuario.
- Proveer, implementar y configurar los canales de comunicación requeridos para la solución de telefonía sin costo alguno para la entidad.
- La solución del contratista debe generar los audios del IVR.
- El contratista debe realizar las campañas de socialización y comunicación para el cambio de número en caso de aplicar.

3. GRABACIÓN DE LLAMADAS

La Entidad requiere una solución de grabación de llamadas que se integre con la solución de comunicaciones unificadas y que permita en el momento una grabación de extensiones, tanto en llamadas entrantes como salientes.

Inicialmente se contemplan veinte (20) extensiones, pero funcionará con crecimiento o decrecimiento de acuerdo con las necesidades de la Entidad:

- El contratista deberá garantizar el respaldo de las llamadas y la gestión de estas, incluyendo las solicitudes o requerimientos de recuperación de grabaciones de llamada que le solicite el Supervisor del Contrato.
- La información que debe almacenar el sistema de grabación de llamadas debe ser, por lo menos:
 - a. Estado (Entrante/Saliente)
 - b. Fecha y Hora
 - c. Número marcado
 - d. Número recibido
 - e. Usuario.
 - f. Extensión entrante o saliente.
- El archivo de grabación debe ser fácilmente reproducible (ej, mp3, mp4 o wav).
- El servicio de grabación de llamadas que provea el contratista debe operar correcta y funcionalmente dentro y fuera de la red LAN.
- El servicio de grabación de llamadas que provea el contratista debe ser un proceso automático sin que el usuario tenga interacción e inferencia.
- El servicio de grabación de llamadas que provea el contratista debe operar dentro y fuera de las sedes de ENTerritorio (Principal CCP Ubicada en Calle 26 y ACH Ubicada en Villa Alsacia en Bogotá).
- Deberán realizarse diariamente pruebas sobre extensiones aleatorias para comprobar el estado y funcionamiento de la solución de grabación.
- Toda la infraestructura requerida deberá alojarse en los servicios de nube del proveedor.

Las Grabaciones de Llamadas deberán ser entregadas por solicitud expresa del Supervisor del Contrato o a quien este delegue, bajo demanda y al momento de la finalización del contrato en medio digital en su totalidad.

Se entregarán por el contratista en disco duro externo y en una ruta especificada por el Supervisor del Contrato en sus dispositivos de almacenamiento.

El contratista deberá recibir en custodia y administrar el pool de grabaciones y BackUp existentes, y mantenerlo en las mismas condiciones de reserva. Esta información debe ser custodiada y administrada por el contratista en un repositorio. El almacenamiento aproximado actual es de 50 GB correspondientes a los últimos 4 años.

4. MICROSOFT OFFICE 365

Se requiere la gestión de toda la consola de administración de Office 365, que incluye entre otras funcionalidades asignación y liberación de licencias de Office 365, definición de parámetros de seguridad como filtros de malware, filtro de correo no deseado, protección contra ciberamenazas avanzadas y contra suplantación de identidad (phishing) y ransomware, Conservación local y retención por juicio DLP, y las características propias de Office 365.

La suscripción al licenciamiento de Office 365 de ENTerritorio está hasta junio del año 2024, para los productos Office 365 E5, E3, E1, PowerBI, Azure Active Directory Premium P1 y cualquier otro que haga parte de la suite y complementos de Office365.

ENTerritorio es responsable del licenciamiento de estos productos en lo referente a usuario final y el contratista en el marco de la línea de Movilidad es responsable de la asignación y administración del licenciamiento, así como también del acompañamiento y apoyo técnico del registro de cualquier licenciamiento Microsoft en la plataforma. Cualquier otra licencia adicional que se requiera para la administración debe ser asumida por el Contratista.

En esta línea de servicio, el contratista deberá:

- Realiza la administración y gestión de Office 365 en la prestación de soporte técnico y los productos de la suite que incluya instalación, soporte a incidentes, capacitación a los usuarios, gestión en el buen uso y manejo de los recursos.
- Configurar y gestionar:
 - El correo electrónico de Office365 en la Integración con Microsoft Outlook como cliente de correo para la plataforma.
 - Accesos a la plataforma a través de un navegador web.
 - La interoperabilidad con dispositivos móviles de los productos de Office365.
 - La seguridad de Correos Office 365 a nivel de protección de mensajes entrantes, salientes e internos contra software malicioso y correos no deseados en mensajes de correo electrónico. Servicio de Antivirus y Antispam.
 - El correo Office 365 a nivel de capacidad de almacenamiento.
 - El correo Office 365 en cualquier tipo de dispositivo móvil que tenga un cliente de acceso a correo electrónico independientemente de la marca o fabricante de este.
 - Administración y configuración de DLP en Office 365.
 - Programar alertas diarias de notificación al correo electrónico que defina ENTerritorio con reportes de licencias asignadas de Office365, licencias libres de asignación y usuarios asignados a dichas licencias.

5. CERTIFICADOS DIGITALES

En caso de que la implementación de la solución requiera de certificados digitales, el contratista deberá garantizar dichos certificados con el fin que funcione sin inconvenientes durante el plazo de ejecución del contrato.

6. SERVICIOS DE STREAMING

ENTerritorio realiza transmisiones de streaming de eventos masivos, chat temáticos y rendición de cuentas. Para esto requiere que el contratista aprovisione en modalidad de servicio una suscripción de streaming tipo streamyard, para la transmisión de los eventos masivos durante el mes de realización del evento.

Los servicios de streaming pueden ser presenciales o virtuales, y aplican como una licencia o suscripción tipo streamyard de Streaming que deben tener la capacidad para realizar transmisiones de vídeo por redes sociales, desde cualquier navegador, sin tener que descargar ningún tipo de software, incluyendo logos y banners, incluyendo opciones de responder a los comentarios del público o poderlos adicionar en pantalla con múltiples invitados y de manera simultánea.

El servicio streaming se estima usar 3 veces al año para un rango de 10 a 20 usuarios presentadores y con una afluencia de mínimo 2000 espectadores, por lo cual se solicitará al contratista este servicio en el mes de su uso por la supervisión del contrato.

7. TERMINALES TELEFONICAS

Se debe entregar en modalidad de arrendamiento los dispositivos telefónicos requeridos, el número de elementos pueden crecer o decrecer según la necesidad de la Entidad en un 20 por ciento Semestral.

La entidad requiere las siguientes cantidades:

Tipo	Cantidad
Diadema	60
Teléfono Gama Media compatible con Teams	20
Teléfono Gama Alta compatible con Teams	6

Requerimientos mínimos para diadema:

- De tipo binaural
- Compatibilidad Windows o macOS
- Puerto USB (puerto o adaptador tipo A)
- Impedancia de entrada: 20 ohmios
- Sensibilidad (auricular): mínimo 115 dB +/-3 dB
- Sensibilidad (micrófono): mínimo -42 dBV/Pa +/- 3 dB
- Respuesta de frecuencia (auriculares): entre 20 Hz - 20 KHz
- Respuesta de frecuencia (micrófono): entre 100 Hz - 16 KHz
- Longitud de cable: mínimo 1,5 m
- Conexiones: compatibles con USB-A (1.1, 2.0, 3.0)
- Audífonos con cancelación de eco acústico, un micrófono con supresión de ruido y procesamiento de señales digitales (DSP) que bloquean el ruido no deseado.
- Almohadillas de piel sintética y diadema acolchada con refuerzo metálico

Requerimientos mínimos para teléfono Gama Media:

- Teléfono IP multimedia mínimo de 4 líneas
- 2 puertos Ethernet 10/100
- Pantalla LCD de mínimo 208x104 px,
- Toma conexión auricular RJ9
- Poe, alimentación externa opcional
- Compatible con buzón de voz

Requerimientos mínimos para teléfono Gama Alta:

- Teléfono IP multimedia mínimo de 4 líneas
- 2 Ethernet 10/100/1000
- Pantalla LCD de mínimo (3,5") (320 x 240) px, color
- Toma conexión auricular RJ9
- Poe, alimentación externa opcional
- compatible con buzón de voz
- Interfaz de usuario táctil
- Teclas físicas: Teclado de 12 teclas, inicio, altavoces, silencio, volumen, auriculares
- Admite módulos de ampliación
- Auriculares y accesorios: Auriculares alámbricos RJ9, conectividad inalámbrica
- Altura de la base ajustable

8. MONITOREO

El Contratista debe contar con herramientas de gestión y monitoreo asociados al componente de movilidad, que constantemente monitoree tanto la actividad de la infraestructura de las líneas, como la disponibilidad de los servicios y aplicaciones asociadas a ellas (disponibilidad del servicio telefónico, autoattendand, grabación de llamadas, Office365), tarificación, para luego emprender las acciones respectivas orientadas al mejoramiento de la calidad en el servicio.

9. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

ANS:	Asignación de equipo telefónico o diadema																																									
DEFINICIÓN:	Entrega de equipo telefónico o diadema a usuario activo y con licencia de office 365																																									
MEDICIÓN:	En horas laborales.																																									
NIVEL REQUERIDO:	Seis (6) horas contadas dentro del horario ordinario 8x5, después de radicado el caso por la herramienta de Mesa de Ayuda de ENTerritorio.																																									
DESCUENTO:	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Horas</th> <th>Desc.</th> </tr> <tr> <th>De.</th> <th>A.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>6</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>6.1</td> <td>7</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>7.1</td> <td>8</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>8.1</td> <td>9</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>9.1</td> <td>10</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>10.1</td> <td>11</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>11.1</td> <td>12</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>12.1</td> <td>13</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>13.1</td> <td>14</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>14.1</td> <td>15</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>15.1</td> <td>16 o más</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>ENTerritorio penalizará al contratista con un descuento entre el diez por ciento (10%) y el cien por ciento (100%) en la facturación mensual del valor antes de IVA, de acuerdo con el cuadro anterior.</p>			Horas		Desc.	De.	A.	%	0	6	0%	6.1	7	10%	7.1	8	20%	8.1	9	30%	9.1	10	40%	10.1	11	50%	11.1	12	60%	12.1	13	70%	13.1	14	80%	14.1	15	90%	15.1	16 o más	100%
Horas		Desc.																																								
De.	A.	%																																								
0	6	0%																																								
6.1	7	10%																																								
7.1	8	20%																																								
8.1	9	30%																																								
9.1	10	40%																																								
10.1	11	50%																																								
11.1	12	60%																																								
12.1	13	70%																																								
13.1	14	80%																																								
14.1	15	90%																																								
15.1	16 o más	100%																																								
APLICA A:	A la solicitud de asignación de los componentes: Diadema Teléfono Gama Media Teléfono Gama Alta (Valor antes de IVA)																																									

ANS:	Cambio de equipo telefónico o diadema		
DEFINICIÓN:	Cambio de equipo telefónico o diadema, a usuario dentro de las instalaciones de ENTerritorio, ya sea por necesidad de la gestión o por falla o defecto de mismo.		
MEDICIÓN:	En horas laborales.		
NIVEL REQUERIDO:	Seis (6) horas contadas dentro del horario ordinario 8x5, después de radicado el caso por la herramienta de gestión de ENTerritorio.		

DESCUENTO:	ENTerritorio		Desc.
	Min.	Máx.	%
	0	6	0%
	6.1	7	10%
	7.1	8	20%
	8.1	9	30%
	9.1	10	40%
	10.1	11	50%
	11.1	12	60%
	12.1	13	70%
	13.1	14	80%
	14.1	15	90%
15.1	16 o más	100%	
APLICA A:	A la solicitud de cambio de los componentes: Diadema Teléfono Gama Media Teléfono Gama Alta (Valor antes de IVA)		

ANS:	Disponibilidad de telefonía, grabación de llamadas, y componentes de la línea de movilidad															
DEFINICIÓN:	Porcentaje mensual de disponibilidad de la plataforma completa de telefonía, grabación de llamadas y de sus componentes de la línea de movilidad, que impida el correcto funcionamiento (por ejemplo, conectividad, servicio de contestadora, servicio de grabación de llamadas y los servicios relacionados con la línea) será contemplado como un cien por ciento (100%) no se dividirá ni fraccionará en virtud de la calidad del servicio.															
MEDICIÓN:	$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{AST} - \text{DT}}{\text{AST}} \times 100\% \geq 99,96\%$ <p>Donde; AST= Tiempo Acordado del servicio, (Horas Mensual) DT= Tiempo de interrupción del servicio durante la disponibilidad acordada</p>															
NIVEL REQUERIDO:	Conservarse en el 99.96%.															
DESCUENTO:	<p>ENTerritorio penalizará al contratista con un descuento en % sobre el valor total del servicio de la línea de movilidad mensual, antes de IVA, según la siguiente tabla por la fracción de hora excedida del nivel requerido.</p> <table border="1" data-bbox="542 1668 1093 1859"> <thead> <tr> <th>Desde)</th> <th>Hasta</th> <th>% Descuento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100%</td> <td>99.96%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>99.95%</td> <td>98.0%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>97.9%</td> <td>95.0%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>94.9%</td> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Desde)	Hasta	% Descuento	100%	99.96%	0%	99.95%	98.0%	60%	97.9%	95.0%	70%	94.9%	0%	100%
Desde)	Hasta	% Descuento														
100%	99.96%	0%														
99.95%	98.0%	60%														
97.9%	95.0%	70%														
94.9%	0%	100%														
APLICA A:	La línea: Movilidad (Valor antes de IVA)															

10. TRANSICION DE ENTRADA EN OPERACIÓN

El contratista deberá dar cumplimiento al ANEXO TÉCNICO No. 9 – ETAPA DE TRANSICIÓN E INICIO DEL CONTRATO.

11. TRANSICIÓN, CIERRE Y ENTREGA

Se requiere que dos (2) meses antes de la finalización del contrato el Contratista debe entregar el plan de Transición de salida. Este Plan se debe ejecutar en coordinación con el operador entrante..

Esta etapa se desarrolla en paralelo con la etapa de operación y no exime al Contratista de los descuentos por incumplimiento de ANS y del desarrollo normal de la operación.

Las actividades y entregables asociados a la transición del servicio de movilidad, son:

Proveer a ENTerritorio de toda la información referente al Azure en el cual están alojados los servicios de la Entidad, así:

- Estado del Azure
- Entregar usuario administrador y clave de la plataforma.
- Informe de servicios, máquinas, licencias y gestión de Azure.

Entregar la documentación de la arquitectura implementada para las plataformas de correo, telefonía, grabación de llamadas y licenciamiento separadas por línea, contemplando:

- Certificado digital publico adquiridos para el servicio.
- Infraestructura de hardware (inventario)
- Servidores implementados (características y servicios)
- Gateways implementados (características y servicios)
- Direccionamiento IP y DNS (mapa de direccionamiento)
- Canales de datos y servicios asociados
- Sistemas de supervivencia
- Sistemas de respaldo
- Sistema de grabación de llamadas
- Credenciales de acceso a las consolas de administración y monitoreo.
- Cualquier otro hardware involucrado en el proceso
- Observaciones y sugerencias del contratista que considere relevantes para la administración del nuevo operador.

Entregar el inventario de software, relación de buzones de correo, relación de licencias, inventario de aparatos telefónicos, inventario de diademas y productos asociados, contemplando:

- Listado de licencias utilizadas (versiones y servidor o equipo asociado)
- Licencias operativas y uso asociado
- Buzones de correo activos
- Buzones de correo por respaldar
- Grabaciones de llamadas
- Credenciales de acceso a las consolas de administración y monitoreo.
- Observaciones y sugerencias del contratista que considere relevantes para la administración del nuevo operador.

Informe con diagramas o planos de la arquitectura del funcionamiento del sistema de telefonía, grabación de llamadas, correo electrónico y demás productos asociados. Entregar las grabaciones de llamadas en formato audible por cualquier reproductor al operador entrante para su custodia.

Efectuar certificación de eliminación y borrado seguro de imágenes, contenedores de aplicaciones, bases de datos que contengan información de Enterritorio. Para esto se debe ejecutar en 7 pasos (wipe) en el caso que aplique.