CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA NIT. 891.580.011 - 1 Código: DAF-27 Versión: 04 Vigencia: 2020-11-30	**TÉRMINOS DE INVITACIÓN**

Fecha de apertura:	05-05-2025	**Fecha y hora de cierre:**	12-05-2025 - 5:00 pm
Justificación de la contratación:	La Cámara de Comercio del Cauca requiere contratar los servicios de soporte y asistencia técnica especializada para los Sistemas de Telefonía IP (Sedes Popayán y Santander de Quilichao) y Plataformas de despliegue de Aplicaciones, con el fin de afrontar las vulnerabilidades de seguridad informática y mantener actualizados los servidores y servicios. De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1727 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1074 de 2015, Cap. 38, Art. 2.2.2.38.1.4, Núm.17 la Cámara de Comercio del Cauca ejerce la siguiente función: Disponer de los servicios tecnológicos necesarios para el cumplimiento y debido desarrollo de sus funciones registrales y la prestación eficiente de sus servicios. Atendiendo lo establecido en el Plan de trabajo del Área de Tecnología para el año 2025, se llevará a cabo la siguiente actividad: Brindar Soporte y Mantenimiento a los Sistemas de Información.		
Monto a contratar:	Según cotizaciones	**Duración del objeto de la contratación:**	Un año (1)
Objeto de la contratación:	La Cámara de Comercio del Cauca requiere contratar servicios especializados en soporte y asistencia técnica para los Sistemas de Telefonía IP (sedes Popayán y Santander de Quilichao) y Plataformas de despliegue de Aplicaciones. Este servicio es fundamental para garantizar la seguridad informática, la estabilidad operativa y la eficiencia en la gestión de nuestros sistemas de información. Buscamos minimizar vulnerabilidades y asegurar el correcto funcionamiento de nuestra infraestructura tecnológica. La prestación del servicio incluye soporte y asistencia técnica en actualizaciones, configuraciones, mantenimiento preventivo y correctivo para los siguientes sistemas: • Sistemas de Telefonía IP (sedes Popayán y Santander de Quilichao) • Plataformas de computación en la nube y migración de servidores • Sistemas de Gestión de Red • Controlador del Dominio y Gestión de Incidencias • Administración de hipervisores (3 hipervisor) y servicios AWS • Infraestructura de servidores virtuales (26 servidores)		
Especificaciones del bien y/o servicio, productos o entregables:	**Actualización y Mantenimiento de Plataformas Tecnológicas** **Servidores de Virtualización** • Migración y actualización de VMware ESXi 7.0 en tres (3) servidores. • Resolución de incidencias y mejoras en el rendimiento de los sistemas.		

- Apoyo en la gestión de problemas críticos y escalamiento de incidencias.
- Asistencia permanente en la administración de infraestructura y plataformas de virtualización.

Migración a Amazon Web Services (AWS)

- Configuración y optimización de instancias EC2 para un mejor rendimiento.
- Implementación y administración de contenedores con Amazon ECS.
- Configuración y ajustes de balanceadores de carga con Amazon ELB.
- Implementación y configuración de autoescalado con Amazon ASG.
- Gestión avanzada de almacenamiento en Amazon S3 para seguridad y eficiencia.
- Configuración de bases de datos en Amazon RDS asegurando alta disponibilidad.
- Seguridad y cumplimiento normativo en AWS, garantizando la protección de datos.

Mantenimiento y Optimización de Servidores Virtuales

- Administración de 26 servidores virtuales, garantizando disponibilidad y eficiencia.
- Ajuste de CPU, RAM y almacenamiento según necesidades de carga y desempeño.
- Actualización de sistemas operativos: CentOS 7, Debian, Ubuntu en servidores de aplicaciones.
- Actualización de componentes de plataforma: Apache, Nginx, PHP, MySQL, PostgreSQL.
- Mantenimiento y actualización de servidores de infraestructura (DNS, SMB, GLPI, entre otros).
- Renovación del controlador de dominio y servicios de directorio activo en Zentyal 7.0.
- Evaluación y ajuste de Políticas de Grupo (GPO) en el controlador de dominio.

Seguridad Perimetral y Protección de Infraestructura

- Actualización y optimización del firewall OPNSense: SD-WAN, VPN site-to-site, VPN para usuarios, enrutamiento, WAF, IDS, listas negras y bloqueos por geolocalización.
- Mejoras en Sophos Firewall: optimización de SD-WAN, VLAN, DNS, DHCP, NAT, IDS y listas de bloqueo.
- Mantenimiento y actualización del firmware de MikroTik para redes inalámbricas y portal cautivo.

	Mantenimiento y Optimización de Telefonía IP • Soporte y optimización de la plataforma de Call Center para la Jornada de Renovación. • Configuración y gestión de conexiones telefónicas: PSTN analógicas/digitales, SIP, Gateways GSM y RDSI. • Actualización y mejora de IVRs, optimización de transferencias y capturas de llamadas. • Mantenimiento de conferencias múltiples y operadora automática (IVR) con mejora de flujos de llamada. • Personalización y actualización de mensajes en espera. • Gestión eficiente de colas de llamadas (ACD) para mejorar tiempos de respuesta. **Capacitación, Documentación y Acompañamiento** • Elaboración de documentación técnica sobre procedimientos de mantenimiento y soporte. • Capacitación en administración y configuración de los sistemas actualizados. • Entrenamiento en monitoreo y gestión de telefonía IP y comunicación corporativa. • Formación en el uso de herramientas de análisis y reportes de las nuevas configuraciones. • Transferencia de conocimiento para garantizar la continuidad operativa. • Acompañamiento en la adopción de nuevas tecnologías y mejores prácticas.
Documentación y/o requisitos solicitados:	Certificaciones o Experiencia: La persona natural o jurídica interesada en participar de la presente invitación debe certificar experiencia en: 1. Instalación y configuración de servicios de infraestructura de red GNU/Linux, Servicios de Computación en la Nube (Nubes Públicas y Privadas) y en la implementación y soporte de centros de llamadas telefónicas. 2. Virtualización de servidores y servicios Amazon Web Servicies. 3. Sistemas de seguridad perimetral. 4. Sistemas de telefonía IP y comunicaciones unificadas. Requisitos para Personas Naturales: 1. Copia del documento de identificación 2. RUT o su equivalente en caso que el oferente esté domiciliado en el extranjero

	3. Matrícula mercantil renovada al año 2025, exceptuando los casos de las profesiones liberales. Los oferentes domiciliados en el extranjero deberán presentar el certificado de matrícula mercantil o su equivalente. Requisitos para Personas Jurídicas: 1. Copia del documento de identificación del representante legal 2. RUT o su equivalente en caso de que el oferente esté domiciliado en el extranjero 3. Matrícula mercantil renovada al año 2025. Los oferentes domiciliados en el extranjero, deberán presentar el certificado de existencia y representación legal o su equivalente. Contenido de la propuesta: La propuesta debe ser presentada en formato PDF, de lo contrario no será tenida en cuenta, e incluir como mínimo la siguiente información: • Nombre del proveedor • Ciudad y fecha • Descripción del servicio a desarrollar • Forma de realizar la actividad o servicio • Duración • Valor de la oferta y forma de pago • Si el valor incluye o no el IVA y quién asume la carga impositiva • Tipo de régimen tributario al que pertenece el proveedor (responsable o no del IVA). • Condiciones para el pago. • Domicilio contractual.
Lugar o medio de recepción:	Las personas naturales o jurídicas interesadas en presentar sus propuestas, deberán remitirlas a los siguientes correos electrónicos: presidenciaejecutiva@cccauca.org.co, administrador@cccauca.org.co, a nombre de la Econ. ANA FERNANDA MUÑOZ OTOYA Presidente Ejecutiva de la Entidad. El plazo máximo para la recepción de propuestas es el día doce (12) de mayo de 2025 a las 5:00 pm, indicando en el asunto del correo: Propuesta de Soporte y Asistencia Técnica Plataformas de despliegue Aplicaciones Cámara de Comercio del Cauca.
Observaciones o aclaraciones:	El proveedor seleccionado debe suscribir con la Cámara de Comercio del Cauca, una cláusula de confidencialidad de la información, así como cumplir con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales. Los datos personales que, en virtud de la presentación de la propuesta y/o cotización, se comparten con LA CÁMARA, serán conservados con especial cuidado, de conformidad con los parámetros establecidos en la normatividad vigente y lo contemplado en la Política de Tratamiento de Datos Personales de LA CÁMARA (disponible en https://www.cccauca.org.co/atencion-

	ciudadana/terminos-condiciones-de-uso); de igual manera el oferente autoriza a LA CÁMARA para utilizar estos datos personales con fines administrativos internos, autorización que se entiende con la presentación de la propuesta y/o cotización. El proveedor seleccionado deberá cumplir con lo establecido en la Ley 797 de 2003, y demás legislación concordante con relación a la obligatoriedad de acreditar el pago de seguridad social y parafiscales, teniendo en cuenta su denominación, sea Persona Natural o Persona Jurídica. El proveedor debe tener en cuenta que la cotización o propuesta presentada debe incluir todos los costos que deba asumir para llevar a cabo de manera satisfactoria la prestación del servicio o proveeduría de bienes, incluidos los gastos de desplazamientos o transportes, ya que la Cámara de Comercio del Cauca asume que el valor presentado en la cotización o propuesta incluye todos los gastos y ganancias del contratista; por lo que no pagará un valor superior al cotizado. En concordancia con las disposiciones establecidas en el manual de Contratación de la Cámara de Comercio del Cauca, se otorgará una puntuación adicional a aquellos oferentes domiciliados en el departamento del Cauca, como medida de fomento a la participación local y desarrollo empresarial regional. Para resolver inquietudes de los presentes términos, escribir al correo electrónico soportesistemas@cccauca.org.co, hasta el día nueve (09) de mayo de 2025 a la 1:00 pm.

El incumplimiento de alguno de los requisitos descritos anteriormente, hará que la propuesta y/o cotización no sea considerada.

Los presentes términos de invitación se expiden en Popayán a los cinco (05) días del mes de mayo del año dos mil veinticinco (2025).

Firma del solicitante: Carlos A Hurtado D.
Nombre: Carlos Andrés Hurtado Dorado
Cargo: Director de Tecnología
Correo electrónico: administrador@cccauca.org.co

Firmado digitalmente por LUZ STELLA RAMIREZ GARCIA
Fecha: 2025.05.05 09:17:09 -05'00'

Vo. Bo. Vicepresidencia Corporativa
CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA