CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA NIT. 891580011 - 1	Código: DAF-27 Versión: 04 Vigencia: 2020-11-30	**TÉRMINOS DE INVITACIÓN**

Fecha de apertura:	17-03-2025	**Fecha y hora de cierre:**	25-03-2025 - 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 de sistemas de plataformas** Servidores de virtualización: Migración y actualización de VMware ESXi 7.0 (3 servidores). • Asistencia para resolución de incidencias y optimización de sistemas • Acompañamiento en la gestión y escalamiento de problemas críticos.			

- Soporte continuo en la gestión de infraestructura y plataformas tecnológicas de virtualización.

Apoyo en la migración de plataforma de servicios a la nube pública Amazon Web Services (AWS)

- Configuración y optimización de instancias EC2 para ejecución eficiente de aplicaciones.
- Implementación y gestión de contenedores con Amazon ECS (Elastic Container Service).
- Configuración y ajuste de balanceadores de carga con Amazon ELB (Elastic Load Balancing).
- Implementación y configuración de autoescalado con Amazon ASG (Auto Scaling Groups).
- Gestión avanzada de almacenamiento con Amazon S3 para resguardo y distribución eficiente de datos.
- Configuración y optimización de bases de datos en Amazon RDS para alta disponibilidad y rendimiento óptimo.
- Seguridad y cumplimiento de normativas en entornos de AWS, asegurando integridad y confidencialidad de datos.

Mantenimiento y redimensionamiento de servidores Virtuales:

- Administración de veintiséis (26) servidores virtuales, asegurando disponibilidad y eficiencia en el uso de recursos
- Redimensionamiento de CPU, memoria y almacenamiento según requerimientos de carga y desempeño.
- Actualización de CentOS 7, Debian, Ubuntu en servidores de aplicaciones
- Actualización de Servicios de Plataforma Apache, Nginx, Php, MySQL, Postres.
- Actualización de servidores de infraestructura (DNS, SMB, GLPI, cinco (5) servidores en total)
- Actualización del controlador de dominio y servicios de directorio activo de Zentyal 7.0 (servidores)
- Revisión y afinamiento de Políticas de Grupo GPO (del controlador de dominio).

Sistemas de seguridad Perimetral:

- Actualización del firewall OPNSense, diagnostico actualización y optimización de servicios como: SD-WAN, VPN site to site, VPN usuarios, reglas de Enrutamiento, Actualización de Firewall Web Aplicación (WAF), DNS, DHCP, Detección de Intrusos (IDS), Actualización Lista negras de bloqueos, políticas de bloqueos por georreferenciación.

	• Optimización Sophos Firewall, diagnóstico, actualización y optimización de servicios como: SD-WAN, Enrutamiento, VLAN, DNS, DHCP, NAT y reglas de firewall, Detección de Intrusos (IDS), Actualización Lista negras de bloqueos • Actualización de firmware MikroTik de redes inalámbricas, portal cautivo. **Mantenimiento Actualización de sistemas de telefonía IP** Mantenimiento Preventivo correctivo y optimización de servicios como: • Call Center de Jornada de Renovación. • Gestión y configuración de conexión con múltiples canales de telefonía: PSTN analógicas y digitales (Protocolo SIP), Gateways GSM y RDSI. • Actualización y mejora de IVRs. • Configuración y mantenimiento de transferencias (directa o consultiva). • Captura de llamadas (grupo o extensión). • Configuración y mantenimiento de conferencia múltiple. • Operadora automática (IVR) con optimización de flujos de llamada. • Personalización y actualización de mensajes en espera. • Gestión eficiente de colas de llamadas (ACD) para optimización del servicio. **Documentación, Capacitación, entrenamiento, acompañamiento.** • Documentación de los procesos críticos de mantenimiento y soporte. • Capacitación en la configuración y administración de los sistemas actualizados. • Entrenamiento en la gestión y monitoreo de telefonía IP y sistemas de comunicación. • Formación en el uso de herramientas y reportes generados por las nuevas configuraciones implementadas. • Transferencia de conocimientos para la continuidad operativa y el soporte interno. • Acompañamiento en la evolución de alternativas tecnológicas.
Documentación y/o requisitos solicitados:	Experiencia: La persona natural o jurídica interesada en participar de la presente convocatoria 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 mínimo al año 2024, 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 mínimo al año 2024. 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 mínino 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 veinticinco (25) de marzo 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 veinticinco (25) de marzo 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 diecisiete (17) días del mes de marzo del año dos mil veinticinco (2025).

Firma del solicitante: _____

Nombre: Carlos Andrés Hurtado Dorado

Cargo: Director de Tecnología

Correo electrónico: administrador@cccauca.org.co

Firmado digitalmente por LUZ STELLA RAMIREZ GARCIA
Fecha: 2025.03.17 11:42:03 -05'00'

Vo. Bo. Vicepresidencia Corporativa

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA