

Oferta de Servicios de Conectividad – ADICIÓN DE TIEMPO

SUPERINTENDIA NACIONAL DE SALUD



Bogotá D.C., noviembre 17 de 2022

Bogotá D.C., 17 de noviembre de 2022

Señores:

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Carrera 68A N°. 24B - 10, Torre 3, Piso 4, 9 y 10 Edificio Plaza Claro
Bogotá D.C.

Asunto: Oferta de Servicios Adición de Tiempo

Sabemos lo importante que es para nuestros clientes contar con un proveedor de soluciones integrales en tecnología y conectividad con los más altos estándares de calidad que apoye y garantice el desarrollo de su negocio

Media Commerce desea convertirse en su aliado estratégico y le presenta de manera exclusiva la propuesta denominada **Adición de Tiempo** a la satisfacción de sus necesidades

JOSE ALEJANDRO CUERVO
Líder de Proyectos
alejandro.cuervo@mc.net.co
310 241 6383

Este documento contiene información confidencial de Media Commerce. No está permitido ningún tipo de utilización de la información contenida aquí sin previo consentimiento escrito

1 SERVICIOS DE CONECTIVIDAD



e-Data

TU RED PROPIA AHORA ES POSIBLE



Nuestra extensa red de fibra óptica e inalámbrica nos garantiza una cobertura nacional destacable e importante, que nos permite atender a tus clientes con sedes ubicadas en diferentes puntos del país, entregando servicios de interconexión de datos basados en tecnología de última generación que facilitan el manejo de grandes capacidades - Lambdas desde 10Gbps hasta 100 Gbps - mediante nuestras redes multiservicio Mpls/Tp, Mpls/lp, Metro-Ethernet y Ethernet sobre DWDM.

Ofrecemos servicios robustos, flexibles, de alta calidad, adaptables y de fácil crecimiento e integración según las necesidades en comunicaciones de tus clientes.





e-Connection

**PRESENTAMOS UNA NUEVA FORMA
DE CONECTAR SU EMPRESA
CON EL MUNDO**



Internet especializado empresarial que garantiza simetría en todos los servicios con acceso al NAP de las Américas y NAP Colombia, con características de seguridad mejorada, almacenamiento en nube, hosting y dominio, tecnología CDN y direccionamiento público IPV4/ IPV6 que le aportan a su empresa soluciones integradas a cada una de sus necesidades.



2 PROPUESTA TÉCNICA – ALCANCE DEL SERVICIO

A continuación, se detallará cada uno de los componentes de la propuesta técnica hecha por Media Commerce para dar solución a las necesidades de conectividad de **SUPERSALUD**.

Se valora adición de 8 días a la OC 70314

No	Código del servicio	Producto	Cantidad	Tiempo
1	IT-C-CT-2-12	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 25Mbps - 25Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
2	IT-C-CT-2-12	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 25Mbps - 25Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
3	IT-C-CT-2-12	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 25Mbps - 25Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
4	IT-C-CT-2-12	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 25Mbps - 25Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
5	IT-C-CT-2-12	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 25Mbps - 25Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
6	IT-C-CT-2-12	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 25Mbps - 25Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
7	IT-C-CT-2-12	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 25Mbps - 25Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
8	IT-C-CT-2-11	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 20Mbps - 20Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
9	IT-C-CT-2-46	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 2 - Oro - Alta - 20Mbps - 20Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
10	IT-C-CT-2-16	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
11	IT-C-CT-1-32	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 2Gbps - 2Gbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
12	IT-C-CT-2-31	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 1Gbps - 1Gbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	1	0,26666667
13	IT-C-CM-4-1	Enlaces de Conectividad Móvil - Internet Móvil Ilimitado - Con Terminal - Territorio Nacional - Bronce - NA - NA - NA - Capacidad de Datos [GB]: Sin Límite - 3G, 4G, 5G - Mes - CANTIDAD: 10	10	0,26666667

2.1.1.1 Oferta Económica

No	Código del servicio	Cantidad	Valor Instalación	Valor Mensual	Valor servicio * Cantidad * Tiempo	Tiempo
1	IT-C-CT-2-12	1	\$ 0,00	\$ 519.486,00	\$ 138.529,60	0,26666667
2	IT-C-CT-2-12	1	\$ 0,00	\$ 519.486,00	\$ 138.529,60	0,26666667
3	IT-C-CT-2-12	1	\$ 0,00	\$ 519.486,00	\$ 138.529,60	0,26666667
4	IT-C-CT-2-12	1	\$ 0,00	\$ 519.486,00	\$ 138.529,60	0,26666667
5	IT-C-CT-2-12	1	\$ 0,00	\$ 519.486,00	\$ 138.529,60	0,26666667
6	IT-C-CT-2-12	1	\$ 0,00	\$ 519.486,00	\$ 138.529,60	0,26666667
7	IT-C-CT-2-12	1	\$ 0,00	\$ 519.486,00	\$ 138.529,60	0,26666667
8	IT-C-CT-2-11	1	\$ 0,00	\$ 515.169,00	\$ 137.378,40	0,26666667
9	IT-C-CT-2-46	1	\$ 0,00	\$ 746.489,00	\$ 199.063,73	0,26666667
10	IT-C-CT-2-16	1	\$ 0,00	\$ 615.105,00	\$ 164.028,00	0,26666667
11	IT-C-CT-1-32	1	\$ 0,00	\$ 3.285.912,00	\$ 876.243,20	0,26666667
12	IT-C-CT-2-31	1	\$ 0,00	\$ 3.126.166,00	\$ 833.644,27	0,26666667
13	IT-C-CM-4-1	10	\$ 0,00	\$ 133.600,00	\$ 356.266,67	0,26666667

Sub Total servicios:	\$ 3.536.331,47
Sub Total instalación:	\$ 0,00
IVA:	\$ 671.902,98
Impuesto al consumo:	\$ 0,00
Total:	\$ 4.208.234,45

2.1.1.2 Condiciones comerciales específicas

- Las tarifas no incluyen **IVA**.
- Vigencia de la oferta 30 días calendario.
- Máxima asignación de direcciones IPv4 públicas por enlace: 1
- El ancho de banda de los enlaces está representado por múltiplos de 10, siendo 1 Gbps igual a 1024 Mbps. Por lo tanto, el ancho de banda efectivo sobre el CPE será máximo el 95% de la capacidad del puerto (IMIX Packet Mode).
- En soluciones HA, el cliente deberá contar con el equipo necesario para recibir el servicio (Switch/Router).
- No incluye costos por obras civiles que puedan derivarse de la instalación de la solución en las instalaciones del cliente o donde este lo solicite.
- Sujeto a viabilidad técnica
- Sujeto a disponibilidad de capacidad en la red de Media Commerce
- Sujeto a disponibilidad y permisos por parte de las entidades dueñas de la infraestructura.
- No incluye ingresos, coubicación de equipos ni cross-connection.*
- Los precios descritos en la oferta económica fueron evaluados financieramente para la totalidad del proyecto teniendo en cuenta la economía de escala para tal fin, en caso de requerirse una compra parcial se deberá recalcular el valor de la oferta.

- El tiempo de implementación de la solución ofertada podría incrementarse , lo anterior, teniendo en cuenta el impacto que se presenta por las congestiones y retrasos de la industria del transporte a nivel mundial, debido a la actual pandemia generada por el COVID- 19. Sin embargo, estamos muy comprometidos en mitigar el impacto para que pueda recibir y disfrutar el producto en el tiempo pactado. No se podrá declarar incumplimiento en los tiempos de entrega cuando se presente estas ampliaciones de tiempo.

3 Requerimientos mínimos para la instalación del servicio

Para la adecuada instalación de los equipos es responsabilidad del cliente todo el acondicionamiento en cableado estructurado dentro de sus instalaciones El tiempo de instalación inicia una vez se haya terminado este acondicionamiento.

Buscando sensibilidad el cliente es necesario especificar él porque es importante disponer de los requerimientos mínimos de operación del servicio.

1. Servicio optimo
2. Alarga la vida útil de los equipos
3. Disminuye los puntos de falla.

MEDIA COMMERCE, configurará e instalará los equipos ofrecidos en la cotización.

EL CLIENTE debe cumplir con los siguientes requisitos para la entrega de la solución de conectividad:

- Poner a disposición el espacio en rack para la instalación del equipo.
- Suministrar todos los permisos para la ejecución de la actividad.
- Suministrar energía eléctrica regulada 110 VAC +/- 10 % con sistema de tierra. El voltaje AC Neutro - Tierra entre 0.3V y 0.8V. UPS on-line.
- Garantizar una temperatura ambiente no mayor a la especificada (entre 0° y 26° C)
- Informar en la solicitud de soporte si requiere alguna condición especial para la instalación como normas de seguridad, procedimientos especiales, documentos de ingreso, cumplimiento de HSEQ, entre otros.

4 ANS

Tiempos de Atención a fallas en sitio.					
Nivel prioridad De la Falla	Efecto de la falla	Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 1	Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 2	Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 3	Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 4
1	Desconexión Total	2,5 horas	4 horas	8 horas	De acuerdo a la situación particular
2	Operación Degradada	6 horas	8 horas	14 horas	
3	Falla no grave	12 horas	18 horas	24 horas	

CLASIFICACIÓN DE LAS CIUDADES PARA COBERTURA DE SOPORTE	
Ciudades Tipo 1	Ciudades Tipo 2
Bogotá, Cali, Medellín, Pereira, Ibagué, Barranquilla, Bucaramanga, Neiva, Pasto, Montería, Tunja, Sincelejo, Bosconia, Cúcuta, Santa Marta, Cartagena	Armenia, Manizales, Buenaventura, Zipaquirá, Facatativá, Madrid, Mosquera, Cota, Chía, Melgar, Paipa, Duitama, Buga, Cartago, Palmira, Popayán, Villavicencio, Ipiales, Sogamoso, Valledupar, Yopal, Zaragoza, Zarzal
Ciudades Tipo 3 y 4: Resto del país con cobertura en redes propias.	

Clasificación de las Fallas	
Prioridad de la Falla	Tipo de Falla
1	Desconexión Total: Los eventos que afectan gravemente a los servicios, capacidades de tráfico y requieren de acciones correctivas inmediatas en cualquier momento, tales como: • Pérdida de servicio que es comparable a la pérdida total de la capacidad funcional efectiva de un cambio o de todo el sistema. Se entiende que la comunicación entre los 2 puntos de un enlace se ha interrumpido totalmente.
2	Operación degradada: Este tipo de evento afecta seriamente la operación del sistema. Los eventos requieren atención inmediata. Su severidad implica una inestabilidad de funciones críticas de la operación del sistema: • Reducción de cualquier función de medición de tráfico/capacidad. • Cualquier pérdida de visibilidad funcional y/o capacidad de diagnóstico. • Interrupciones cortas del sistema o del subsistema con una duración acumulada de más de 15 minutos en un periodo de 24 horas o que continúen, repitiéndose durante periodos más prolongados. • Acceso restringido para actividades administrativas de rutina. • La degradación de acceso para las operaciones de mantenimiento o recuperación. • La degradación de la capacidad del sistema para proporcionar una notificación de error crítica o mayor.
3	Falla no grave: Mínimo impacto en las principales operaciones del negocio. • El cliente proporcionará los recursos disponibles dentro de horarios normales con capacidad de brindar información requerida. • Preguntas sobre el manejo de la plataforma que tiene el contrato de soporte. • Tickets en relación a documentación, solicitudes de información o asistencia en configuración actual. • Nuevas configuraciones o adicionales

Mantenimiento preventivo	Mantenimiento correctivo
Este mantenimiento es programado entre las partes mediante ventana de mantenimiento. En caso de que el cliente no acepte programación y por esto se genere indisponibilidad del servicio no se realizará descuento alguno de ANS.	Se realiza una vez se presenten fallas reportadas por el cliente o detectadas por MEDIA COMMERCE, esta actividad se ejecuta con el fin de dar solución a fallas registradas y restablecer operación normal del servicio

4.1 Procedimiento de Acceso al Centro de Gestión MEDIA COMMERCE.

Para la comunicación con el Centro de Gestión de MEDIA COMMERCE, se tiene habilitada para los clientes, la línea gratuita 018000112862 y a través de Internet, el correo electrónico soporte@mediacommerce.net.co
Escalamiento de Fallas

Nivel	Tiempo De Escalamiento	Punto De Escalamiento	Nombre	Horario	Teléfono	Correo Electrónicos
1	Inmediato	Centro de Gestión	Agente de Turno	7 x 24	Línea gratuita 018000112862	centrodegestion@mc.net.co
2	2 Horas	Coordinador Centro de Gestión	Felipe Corrales	7 x 24	3128655797	Andres.corrales@mc.net.co

Corresponde a los niveles y tiempos para el escalamiento en caso de fallas los cuales pueden ser tenidos en cuenta por los Clientes, según las prioridades asignadas a esas fallas.

4.2 Acuerdos de Niveles de Servicio para datos/Internet.

4.2.1 Disponibilidad

Disponibilidad ofrecida mensual servicio datos/Internet es de 99.7%.

4.2.2 Parámetros de medición de Indisponibilidad

Rango de % de DI (Disponibilidad)	Compensación Sobre Tarifa Mensual
100.0 >DI>= 99.7	0%
99.7 >DI>= 99.0	5 %

99.0 >DI>= 97.0	10%
97.0 >DI>= 95.0	20%
95.0 >DI>= 90.0	30%
90.0 >DI>= 85.0	50%
85 >DI	100%

Se considera que el enlace y el servicio están disponibles si permite al usuario enviar y recibir mínimo 10 paquetes IP de 64 bytes desde su enrutador de acceso hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de MEDIA COMMERCE.

En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por MEDIA COMMERCE Las mediciones de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de Área Local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizarán hasta el puerto de acceso a la red de área amplia (WAN), bajo la condición que el cliente garantiza la correcta operación de sus equipos.

La Latencia del servicio de Internet.

Se medirá desde el enrutador de acceso del cliente hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de MEDIA COMMERCE, En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por MEDIA COMMERCE, las mediciones de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de Área Local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizarán hasta el puerto de acceso a la red de área amplia (WAN), bajo la condición que el cliente garantiza la correcta operación de sus equipos.

La Latencia del servicio de datos.

La latencia para canales de datos se medirá entre los enrutadores de acceso de MEDIA COMMERCE, instalados en cada punto para ofrecer el servicio de conexión de datos.

Valores máximos de Latencia:

Datos: 40 milisegundos (ms), nacional, 20 milisegundos (ms) Local.

Internet: 100 milisegundos (ms), desde el enrutador de MEDIA COMMERCE hasta un enrutador de borde en Estados Unidos.

4.3 Pruebas de Aceptación y de Certificación de enlaces de Internet

Las pruebas de certificación de enlace hasta 900 Mbps de capacidad contratada serán realizadas a través de una prueba de descarga sobre un servidor FTP instalado en la red de Media Commerce. Esta prueba se podrá generar a través de uno o varios clientes solicitando descarga de archivos al mismo tiempo. Las pruebas de carga y descarga de los archivos serán realizadas de forma half-duplex. (Primero se realizará la prueba de carga del archivo utilizando el servidor FTP, luego de finalizada la prueba en forma satisfactoria, se procederá a realizar la prueba de descarga utilizando el mismo procedimiento). Media Commerce tomará como prueba de aceptación valida, todo resultado obtenido en los procedimientos de carga y descarga que superen 90% de la capacidad contratada.

Para capacidades superiores a 900 Mbps, el cliente debe estar en la capacidad de generar el tráfico contratado, desde el interior de su red. No se tendrá en consideración como prueba de aceptación de enlace los test de velocidad públicos, debido a que los resultados varían dependiendo del hardware del equipo que está realizando la prueba.

Nota:

Es importante aclarar que los enlaces a internet están compuestos de conexiones tanto nacionales como internacionales, el tráfico tiene como prioridad el intercambio nacional con algunos generadores de contenido y proveedores nacionales, dado que esto mejora la experiencia de usuario, al tener menores tiempos de latencia. El tráfico restante se intercambia en los IXP regionales (Latinoamérica) y conexiones a redes en el resto del mundo. Por lo tanto, es importante destacar que la prueba de internet no es de dependencia exclusiva sobre la conexión hacia el proveedor internacional.

