Controles Empresariales 32 AÑOS | Su aliado en la transformación digital

Bogotá D.C., Mayo 19 de 2021

Señores
JUAN ALEJANDRO OLAYA CARDONA
Profesional Universitario
Oficina de Tecnología de la Información
MIGRACION COLOMBIA
Ciudad

Apreciados Señores,

Por medio de la presente nos permitimos hacer entrega de la cotización solicitada por ustedes para realizar la Adquisición de Servicio de Soporte

El compromiso que adquirimos con la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en conjunto con la solidez, el respaldo y la experiencia que proporcionan más de 32 años de trayectoria en el mercado, son el mejor testimonio de las relaciones a largo plazo que Controles Empresariales establece con sus clientes al convertirse en su aliado tecnológico. Por eso, con el firme convencimiento que la información suministrada los apoyará en la toma de una decisión que les represente inmensos beneficios, quedamos a su entera disposición para atender cualquier inquietud.

Cordial saludo,

**Eulises Rodriguez**
**Gerente de Cuenta**
**CONTROLES EMPRESARIALES LTDA.**
erodriguez@coem.co

## 1. ESPECIFICACIÓNES Y CONDICIONES TÉCNICAS DEL OBJETO CONTRACTUAL.

A continuación se relacionan las condiciones técnicas requeridas por la Entidad, que debe cumplir el contratista, respecto al soporte técnico para las herramientas Microsoft

**CUADRO DE CANTIDADES Y ANS:**

El proponente deberá ofertar la totalidad de los ítems relacionados a continuación y de acuerdo con los resultados de ahorros del proceso, la Entidad podrá aumentar la cantidad de horas hasta donde lo considere necesario, para un mayor cubrimiento de sus necesidades:

| Ítem | Cantidad Horas | Acuerdo de Nivel de Servicio ANS |
|---|---|---|
| Soporte Técnico en sitio | 320 | **Disponibilidad:** de lunes a viernes (5x8x2) 8 horas, con un tiempo de respuesta en sitio de 2 horas desde el momento en que se solicita el servicio. |
| Soporte Técnico Proactivo | 70 | **Disponibilidad:** de lunes a viernes (5x8x4) 8 horas, con un tiempo de respuesta en sitio de 4 horas desde el momento en que se solicita el servicio. |
| Soporte Técnico Reactivo | 70 | **Disponibilidad:** de lunes a viernes (5x8x4) 8 horas, con un tiempo de respuesta en sitio de 4 horas desde el momento en que se solicita el servicio. |

Si bien estos datos son tomados con base en la necesidad de la Entidad y el presupuesto disponible, se aclara que durante la ejecución del contrato dichas cantidades podrán variar de acuerdo con la demanda y con las necesidades de la UAEMC; sin embargo, el valor ejecutado corresponderá solo al número de horas efectivamente prestadas por el contratista en cada uno de los ítems y el valor de cada unidad de hora será fijo.

- **Soporte técnico en sitio:**
  - El Contratista debe atender incidentes y consultas relacionadas con los productos Microsoft con que cuenta la Entidad. Los requerimientos deben ser formulados por el Supervisor del contrato.
  - El Contratista pondrá a disposición dentro de las instalaciones de la Entidad, el personal requerido en el horario y los perfiles solicitados, para prestar el servicio de soporte técnico en sitio.
  - Las actividades de soporte técnico deben orientarse a solución de problemas, reconfiguración de las aplicaciones y a mantener la disponibilidad de los productos Microsoft con que cuenta la Entidad.
  - Verificación de la configuración, activación y acceso a los productos Microsoft.
  - Reinstalación, desinstalación y reconfiguración de productos Microsoft.
  - Soporte a los usuarios de la Entidad sobre los productos Microsoft.
  - El Contratista debe escalar el incidente con el fabricante (Microsoft) oportunamente en caso de ser requerido.
  - Los incidentes deben ser cerrados de común acuerdo entre la Entidad y el Contratista, siempre y cuando el problema sea resuelto satisfactoriamente.

- **Soporte técnico Proactivo y Reactivo**
  - El Contratista debe llevar a cabo las actividades preventivas acordadas o solicitadas por la Entidad con el fin de evitar la interrupción del servicio y garantizar la operación correcta y permanente de los productos Microsoft. Los requerimientos deben ser formulados por el Supervisor del contrato.
  - Las actividades de soporte técnico deben orientarse a la prevención de problemas o riesgos con el fin de mantener la disponibilidad y la eficiencia de los productos Microsoft con que cuenta la Entidad.
  - Verificación de la configuración, activación y acceso a los productos Microsoft.
  - Dar soporte y actualización a los usuarios de la Entidad sobre los productos Microsoft con que cuenta la Entidad.
  - Actualización de los productos Microsoft, sistemas operativos y licencias de productos, con sus respectivos parches de seguridad, para evitar pérdidas de información por posibles ataques informáticos.
  - Respaldo de las aplicaciones soportadas con los productos Microsoft.
  - Control de cambios (versiona miento y puntos de restauración) de los productos Microsoft.
  - Llevar a cabo tareas de respaldo que permitan recuperar la información cuando ocurra un daño crítico del sistema operativo y configuraciones del servicio.
  - Otras actividades preventivas solicitadas por la Entidad.
  - El personal que ejecute el soporte técnico debe contar con un equipo de cómputo y todas las herramientas adicionales de hardware y software requeridas para la prestación óptima del servicio.

**ESCALA DE DESCUENTOS EN LA FACTURA POR NO CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS:**

| Actividad | Acuerdo de Nivel de Servicio ANS | Descuento | Tiempo de Respuesta al ANS |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| Soporte Técnico en sitio | **Disponibilidad:** de lunes a viernes (5x8x2) 8 horas, con un tiempo de respuesta en sitio de 2 horas desde el momento en que se solicita el servicio. | Se descontará del valor de la facturación, una hora por cada hora de retraso en el aprovisionamiento del servicio, de acuerdo con el ANS establecido. | Las 2 horas de respuesta se cuentan desde las 8:00 horas del lunes hasta las 17.00 horas del viernes. |
| Soporte Técnico Proactivo | **Disponibilidad:** de lunes a viernes (5x8x4) 8 horas, con un tiempo de respuesta en sitio de 4 horas desde el momento en que se solicita el servicio. | Se descontará del valor de la facturación, dos horas por cada hora de retraso en el aprovisionamiento del servicio, de acuerdo con el ANS establecido. | Las 4 horas de respuesta se cuentan desde las 8:00 horas del lunes hasta las 17.00 horas del viernes. |
| Soporte Técnico Reactivo | **Disponibilidad:** de lunes a viernes (5x8x4) 8 horas, con un tiempo de respuesta en sitio de 4 horas desde el momento en que se solicita el servicio. | Se descontará del valor de la facturación, dos horas por cada hora de retraso en el aprovisionamiento del servicio, de acuerdo con el ANS establecido. | Las 4 horas de respuesta se cuentan desde las 8:00 horas del lunes hasta las 17.00 horas del viernes. |

**Nota**: En caso que se presenten incumplimiento de ANS que conlleven a descuentos en la factura mensual, se realizará una reunión de seguimiento y conciliación, entre el Contratista y el Supervisor del Contrato por parte de la Entidad, a fin de determinar el monto final de descuento; igualmente será necesario proponer y ejecutar acciones correctivas para el próximo periodo que conlleven a minimizar los incumplimientos.

| Oferta económica incluido los impuestos a que haya lugar | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ref. Artículo** | **Código UNSPSC** | **Descripción** | **Cantidad** | **Unidad** | **Precio unitario estimado** | **Precio total estimado** |
| 1 | 81111811 | Soporte Técnico en Sitio | 2 | meses | 8.200.000,00 | 16.400.000,00 |
| 2 | 81111811 | Soporte Técnico proactivo | 70 | Horas | 166.600,00 | 11.662.000,00 |
| 3 | 81111811 | Soporte Técnico Reactivo | 70 | Horas | 166.600,00 | 11.662.000,00 |
| | | | | | | 39.724.000,00 |

NOTA. Los servicios serán prestados por personal certificado y con experiencia en la plataforma perfil técnico o tecnólogo.