Bogotá, Martes, 18 de mayo de 2021

Señores
Migración Colombia
Atn, Ing. Juan Olaya
Ciudad.

Cordial Saludo,

Agradezco la confianza que ha depositado en SoftwareONE al contar con nosotros como su proveedor. El día de hoy, dado nuestro compromiso de atención integral a nuestros clientes, ofrecemos los productos que Uds. demanden.

Seguros que nuestra propuesta cumple con los requerimientos de Migración Colombia quedo atento a conocer sus inquietudes y comentarios sobre esta.

Cordialmente,

Lady J. Enriquez O.

Lady J. Enriquez Osorio
Account Manager
Direct. +57 7424245
Mobile. + 57 3167440962
Línea Nacional: 018000 187015

SoftwareONE
Av Cra 45 No. 97 – 50 Piso 9
Edificio Porto 100
Bogota, Colombia

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.
- El contratista debe realizar análisis de causa raíz para buscar resolver incidentes que se presenten de manera repetitiva y puedan ser catalogados como un problema
- Generar la base de datos de conocimiento con la información referente a incidentes y requerimientos de la plataforma Microsoft, de tal manera que sirva para posterior uso por parte del personal de la entidad
- Ejecutar herramientas de diagnóstico y entregar informes con recomendaciones específicas para los hallazgos que representen riesgos para la infraestructura de la entidad
- Realizar análisis del rendimiento y capacidad de los componentes que soportan la infraestructura Microsoft de la entidad. Generar y entregar recomendaciones sobre ajustes de capacidad en la plataforma Microsoft.
- Definir e implementar procedimientos de backup y restauración para reducir el tiempo por indisponibilidad del servicio en casos de fallas de las plataformas Microsoft.

- **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.**
- **Brindar orientación y acompañamiento para la activación de nuevas características del software Microsoft de la entidad**
- **Brindar transferencia de conocimientos sobre buenas practicas de administración de la plataforma Microsoft existente en la entidad. Estas charlas / talleres se dirigirán a los funcionarios de soporte y tecnología**
- **Gestionar los incidentes mayores y problemas de producto sobre las plataformas Microsoft implementadas**
- **Recuperar los servidores y plataformas afectadas por incidentes**
- **Analizar los logs de eventos para identificar posibles problemas en las plataformas Microsoft de la entidad**
- **Proponer el despliegue de nuevas plataformas y servicios que coadyuven a tener una gestión de plataforma mas eficiente y/o que mejoren la disponibilidad de las plataformas**

- **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 de 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

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	13.000.000	$ 23.964.991
2	81111811	Soporte Técnico proactivo	80	Horas	$ 100.000	$ 8.000.000
3	81111811	Soporte Técnico Reactivo	80	Horas	$ 120.000	$9.600.000