Señores
Migración Colombia
Bogotá

Ref: Estudio de mercado soporte técnico

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

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	$16.939.650	$33.978.300
2	81111811	Soporte Técnico proactivo	70	Horas	$174.335	$12.203.450
3	81111811	Soporte Técnico Reactivo	70	Horas	$174.335	$12.203.450

Valor total de la oferta: $58.286.200 IVA incluido.

Cordialmente,

PILAR LUQUE LOPEZ
Ejecutiva de Cuenta
The Best Experience in Technology