

	GESTION TECNOLOGICA	Código: A-GT-FR-103
	CONCEPTO TECNICO TIC	Versión: 1
		Fecha Aprobación: 17/04/2020

2023301. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SOLICITUD				
# DE RADICACION	2023350923			
NOMBRE DEL PATROCINADOR DE LA ADQUISICION: JONH ALEXANDER SILVA VEGA				
Dependencia o entidad:	SECRETARÍA DE TIC – DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y APLICACIONES.			
DATOS DE LA SOLICITUD				
• Objetivo General	Contratar el servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma APP CONNECT ENTERPRISE DE IBM, licenciada por el departamento.			
• Alcance	Hardware	Licenciamiento	Servicios o Suscripciones X	Otro:
				Cantidad: 5
<p>Descripción narrativa de la solución: Se requiere la activación de los servicios de soporte y mantenimiento que ofrece el fabricante de la plataforma de IBM APP CONNECT ENTERPRISE licenciada por el departamento de Cundinamarca</p> <p>Descripción de Especificaciones.</p> <p>El Servicio de soporte técnico debe incluir las siguientes condiciones técnicas, las cuales se prestarán por el proveedor, por el término de un año:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 El servicio de soporte y mantenimiento debe corresponder con el ofrecido por el fabricante bajo la modalidad de Enterprise Support. 2 Durante la vigencia del soporte, se deben proveer los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> - Acceso al sitio de soporte de IBM. Para lo cual se gestionará la vinculación de los usuarios que indique el departamento a la plataforma de soporte y los servicios incluidos. - Acceso a los servicios de apoyo cognitivo a través de la herramienta IBM Watson. - Acceso a la base de conocimientos dispuesta por IBM para el producto APP CONNECT ENTERPRISE. - Apoyo preventivo, a través de la disposición del acceso a correcciones y actualizaciones del producto APP CONNECT. - Acceso a solución de incidencias a través de los canales dispuestos por el fabricante para prestar el servicio de soporte. - Acceso a los servicios de descarga de actualizaciones y nuevas versiones publicadas por el fabricante. - Proporcionar a la Gobernación asistencia a casos de severidad ALTA durante 24 horas del día durante la vigencia del contrato. - Poner a disposición de la Gobernación las correcciones de defectos, restricciones y soluciones alternativas que desarrolle para los programas IBM APP CONNECT ENTERPRISE, si las hay. - Proporcionar a la Gobernación asistencia para: preguntas rutinarias relacionadas con la instalación y el uso. - Acceso a https://www.ibm.com/support/co/es/ (sistema de soporte al Cliente sobre plataforma web 24x7), incluyendo la posibilidad de realizar requerimientos de servicio en línea. 				

Importante: Este Concepto Técnico de Viabilidad solamente cubre el Componente Técnico y su correspondencia con los lineamientos y estándares del PETIC. Por tanto los temas jurídicos, de contratación, presupuestales y demás temas quedan excluidos de este Concepto.

- 3 Proveer la asistencia para la solución de preguntas relacionadas con la instalación y uso de la plataforma IBM APP CONNECT ENTERPRISE.
- 4 Proporcionar a la Gobernación asistencia telefónica y, si se requiere mediante acceso electrónico, soporte al personal de apoyo técnico de sistemas durante horas de oficina
- 5 Proporcionar a la Gobernación asistencia a casos de severidad ALTA durante 24 horas del día durante la vigencia del contrato.
- 6 Poner a disposición de la Gobernación correcciones a posibles defectos que puedan existir en los programas que conforman la plataforma IBM APP CONNECT ENTERPRISE
- 7 Poner a disposición de la Gobernación las correcciones de defectos, restricciones y soluciones alternativas que desarrolle para la plataforma IBM APP CONNECT ENTERPRISE, si las hay.
- 8 Poner a disposición de la Gobernación la última versión, reléase o actualización disponible en el mercado y autorizarla para su instalación
- 9 Proporcionar a la Gobernación asistencia para las: preguntas rutinarias relacionadas con la instalación y el uso de la plataforma IBM APP CONNECT ENTERPRISE.

Garantías:

La empresa contratista, deberá constituir una póliza de garantía que ampare los riesgos de:



Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento.	Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato.	Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Calidad del servicio y soporte.	Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato.	Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	Por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato.	Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.

4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR	Nombre del entregable (cuando aplique)	Descripción
Solución de Incidentes	Asistencia al Administrador cuando lo requiera (Correo electrónico, telefónico)	<p>Asistencia al administrador con la solución de preguntas relacionadas con la instalación y el uso de la herramienta IBM APP CONNECT ENTERPRISE</p> <p>Proporcionar a la Gobernación asistencia telefónica y, si se requiere mediante acceso electrónico, soporte al personal de apoyo técnico de sistemas durante horas de oficina</p>
Acceso a sitio oficial y los servicios de descarga de actualizaciones, parches, nuevas versiones, consulta documentación, foros, Dr. Watson, entre otros ofrecidos por el fabricante	Autorización de uso https://www.ibm.com/software/passportadvantage/software_subscription_support_ov.html	Habilitar el acceso a los usuarios autorizados por el departamento para acceder al servicio de descargas, consulta de base de conocimientos, Dr. Watson, entre otros ofrecidos por el fabricante de la plataforma IBM APP CONNECT ENTERPRISE.

Importante: Este Concepto Técnico de Viabilidad solamente cubre el Componente Técnico y su correspondencia con los lineamientos y estándares del PETIC. Por tanto los temas jurídicos, de contratación, presupuestales y demás temas quedan excluidos de este Concepto.

	GESTION TECNOLOGICA	Código: A-GT-FR-103
	CONCEPTO TECNICO TIC	Versión: 1
		Fecha Aprobación: 17/04/2020

Servicio Especializado	https://www.ibm.com/support/pages/node/733923	Poner a disposición de la Gobernación el acceso para la creación de casos en el sitio oficial de IBM para el producto APP CONNECT ENTERPRISE, si las hay.
Cumplimiento de ANS	https://www.ibm.com/support/pages/node/733923	Proporcionar a la Gobernación asistencia a casos de severidad ALTA durante 24 horas del día durante la vigencia del contrato.
• Costos	DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/L (\$263.960.449,00)	
• Tiempo requerido para la ejecución	Un año, entre el 31 de diciembre de 2023 y el 30 de diciembre de 2024.	
• Vigencia presupuestal	Vigencia 2023	
• Beneficiarios	Todos los Funcionarios de la Gobernación y las Entidades Territoriales que accedan a este servicio.	
• Cumplimiento lineamientos del PETIC	El Proyecto cumple con los lineamientos del PETIC.	
Observaciones y/o Recomendaciones	<p>El concepto técnico para contratar el servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma APP CONNECT ENTERPRISE DE IBM, licenciada por el departamento. aporta en el PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN, en la dimensión gestión de valores por resultados en la política de gobierno digital, con la actividad potencializar la gestión de inventarios de componentes de TIC para desarrollar el plan de capacidades de la secretaria de las TIC.</p> <p>Cualquier modificación que se haga a partir de la expedición de este Concepto Técnico, será responsabilidad de: Secretaría de TIC – Dirección de Sistemas de información y aplicaciones.</p>	

2. VIABILIDAD DE LA SOLICITUD DEL CONCEPTO SI <u>X</u> NO <u> </u> Fecha (dd/mm/aaaa): 12/10/2023		
Rol	Nombre	Firma
Gestor GEL	ANDRES FERNANDO ROLDAN NIÑO	
Gestor SI y Aplicaciones	JONH ALEXANDER SILVA VEGA	

Importante: Este Concepto Técnico de Viabilidad solamente cubre el Componente Técnico y su correspondencia con los lineamientos y estándares del PETIC. Por tanto los temas jurídicos, de contratación, presupuestales y demás temas quedan excluidos de este Concepto.

	GESTION TECNOLOGICA	Código: A-GT-FR-103
	CONCEPTO TECNICO TIC	Fecha Aprobación: 17/04/2020

Gestor Infraestructura	YURY ALEXANDER RIVEROS VILLALBA	
------------------------	---------------------------------	---

NOTIFICACION

Nombre: JONH ALEXANDER SILVA VEGA Firma: 

Fecha de Notificación: **12/10/2023**

Fecha Final de Validez de este Concepto: **_31 Diciembre de 2023**

Para más información pueden consultar los siguientes documentos en el SIGC:

- [Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones](#)
- [Estándares de Infraestructura Tecnológica.](#)
- [Ficha técnica de Equipos para usuario final](#)

Grupo Evaluador: Equipo PMO Secretaria de TIC

Importante: Este Concepto Técnico de Viabilidad solamente cubre el Componente Técnico y su correspondencia con los lineamientos y estándares del PETIC. Por tanto los temas jurídicos, de contratación, presupuestales y demás temas quedan excluidos de este Concepto.