Ficha Técnica

1. Adquisición de licenciamiento y soporte para WORKSPACE / Gmail	
Denominación del Bien:	Adquisición del licenciamiento de correo electrónico del Concejo de Bogotá D.C.
Denominación Técnica:	Adquisición del licenciamiento de correo electrónico del Concejo de Bogotá D.C.
Objeto:	Adquisición del licenciamiento de correo electrónico del Concejo de Bogotá D.C.

1.1 Justificación:

A partir del año 2002, la Secretaria de Hacienda asumió las funciones que venía desarrollando el fondo rotatorio del Concejo, en razón a que mediante acuerdo Distrital No 59 del 2002, el Concejo de Bogotá D.C., dispuso lo siguiente:

"Artículo 3. Subrogación de derechos y obligaciones: El Distrito Capital- Secretaría de Hacienda Distrital subrogará al Fondo Rotatorio del Concejo de Bogotá en la titularidad de los derechos que a éste corresponden y en el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, incluidas las pecuniarias"

Así mismo, el artículo 6 del acuerdo antes citado preceptuó:

"Creación del fondo cuenta del Concejo de Bogotá, D.C., Crease el Fondo Cuenta del Concejo de Bogotá, D.C; para el manejo presupuestal, contable y de tesorería de los recursos financieros destinados a la Administración, funcionamiento y operación del Concejo de Bogotá D.C.

El Fondo Cuenta del Concejo de Bogotá D.C, no tendrá personería Jurídica y el ordenador del gasto de los recursos será el Secretario de Hacienda Distrital, quien podrá delegar dicha facultad en un funcionario del nivel directivo de la Secretaría de Hacienda."

Adicionalmente el parágrafo del artículo 7º del Acuerdo 59 de 2002, estableció:

"los gastos que se deriven de la administración y funcionamiento del Fondo Cuenta del Concejo de Bogotá D.C; serán con cargo al presupuesto de la Secretaría de Hacienda Distrital."

A su vez el Decreto Distrital No 260 del 24 de junio de 2002, en su artículo 1º señala: "Crease en el presupuesto de la Secretaría de Hacienda, la Unidad Ejecutora 04 –Fondo Cuenta Concejo de Bogotá D.C."

Sobre la base de lo anterior. Corresponde a la Secretaría Distrital de Hacienda contratar con cargo a los recursos asignados al "Fondo Cuenta del Concejo de Bogotá D.C." Los bienes o servicios que requiera el Concejo de Bogotá D.C.

El Concejo de Bogotá D.C., a través del Proceso de Sistemas y Seguridad de la Información de la Dirección Administrativa, debe administrar los recursos y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC's que le permiten procesar la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones en los cuales se fundamentan los sistemas de información misionales, transversales y de apoyo, para lo cual se debe garantizar la correcta operación de su infraestructura.

Para cumplir su misión la Corporación ha venido implementando tecnologías de punta, la cual requiere definir procesos encaminados a brindar un soporte técnico basado en las mejores prácticas ITIL,

buscando como objetivo final y primordial la satisfacción de los funcionarios y ciudadanía en general que demanda los servicios que presta el Concejo de Bogotá, D.C.

El Proceso de Sistemas y Seguridad de la Información del Concejo de Bogotá D.C., tiene a su cargo la gestión, administración y mantenimiento de los recursos tecnológicos que soportan las actividades enmarcadas como misionales y administrativas de la Corporación, con el fin de velar por el fortalecimiento y el buen funcionamiento de los sistemas de información y las tecnologías de información de la infraestructura tecnológica de la Corporación. Entre los recursos con que cuenta la corporación, se encuentra el de servicio de correo electrónico para los usuarios de la corporación. Esta herramienta es primordial para las comunicaciones de los usuarios internos de los diferentes procesos de apoyo y misionales de la corporación, así como la comunicación con la ciudadanía. Las características generales de la herramienta de correo permiten la administración de grupos de correo, manejo de calendarios, creación de filtros personalizados, administrar cuotas de almacenamiento, seguridad y privacidad, entre muchos otros.

Con base en lo anterior y dentro de la estrategia para renovar y/o actualizar la infraestructura tecnológica, software y hardware del Concejo de Bogotá, D.C , se requiere continuar contando con el sistema de correo actual en la nube, el cual, comparado con el que se tuvo hasta finales del año 2021, ha permitido contar con una capacidad 12 veces mayor en almacenamiento de correo para cuentas de usuarios estándar y almacenamiento ilimitado para cuentas de dependencias y usuarios VIP, una disponibilidad del servicio del 100%, acceso a herramientas adicionales de colaboración, comunicaciones y productividad, mayor agilidad para los procesos de la corporación con estas nuevas herramientas y gestiona de forma sencilla la autenticación, la protección de los recursos y la supervisión de operaciones.

<table>
<tr><th>ÍTEM</th><th>CARACTERÍSTICA</th><th>MÍNIMO REQUERIDO</th></tr>
<tr><td colspan="3">2. GENERALIDADES</td></tr>
<tr><td>2.1.</td><td>Descripción del servicio</td><td>Adquisición, instalación y soporte del siguiente licenciamiento
<table>
<tr><th>Descripción</th><th>Volumen</th></tr>
<tr><td>Licencia Workspace Enterprise Standard anual por usuario</td><td>55</td></tr>
<tr><td>Licencia Workspace Enterprise Starter anual por usuario</td><td>1050</td></tr>
<tr><td>Licencia Workspace Enterprise Standard; Archived User anual por usuario</td><td>45</td></tr>
<tr><td>Soporte técnico proactivo durante la vigencia de las licencias</td><td>100%</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>2.2.</td><td>Instalación y configuración</td><td>Instalación de licencias y/o suscripción anual
El proveedor deberá instalar las licencias
El proveedor deberá realizar las tareas necesarias para garantizar la instalación y correcto funcionamiento de las licencias
Informar a la Corporación la configuración realizada durante la instalación.
El proveedor debe verificar la configuración, activación y acceso de las licencias</td></tr>
</table>

		• Se debe permitir gestionar el licenciamiento adquirido para añadir, reasignar o eliminar licencias de acuerdo a las necesidades internas de la corporación. • El proveedor debe dejar instalado, configurado y actualizado el acceso a la consola de administración de las licencias adquiridas. • El proveedor debe garantizar la continuidad de la información que se encuentra alojada en los buzones de correo, drive, unidades compartidas, sites • El proveedor debe instalar y configurar la herramienta de sincronización Google Cloud Directory Sync con el Directorio Activo de la corporación. • El proveedor debe instalar y configurar la herramienta Password Sync para la sincronización de contraseñas
2.3.	**Forma de prestación del servicio**	El proveedor puede prestar este servicio de forma remota o en sitio
2.4.	**Tiempo de entrega**	El proveedor deberá entregar las licencias teniendo que estas deben empatar con la fecha de finalización del contrato vigente el cual finaliza el 19 de octubre de 2024.
3. SERVICIOS Y SOPORTE		
3.1.	**Soporte técnico**	• El proveedor deberá garantizar treinta (30) horas de soporte proactivo durante la vigencia de las licencias. • El proveedor debe atender las consultas relacionadas con los productos adquiridos. • El proveedor debe dar soporte y actualización de los productos adquiridos • Los requerimientos deben ser formulados por los administradores de la plataforma o la mesa de ayuda de la Corporación. • Las actividades de soporte técnico deben orientarse a la solución de problemas o riesgos con el fin de mantener la disponibilidad y la eficiencia de los productos adquiridos • El consumo de las horas contratadas se hará efectivo una vez se registre el incidente en la mesa de ayuda o en el mecanismo que la Corporación y el proveedor pacten de mutuo acuerdo. • La Corporación debe realizar las solicitudes de servicio al proveedor, a través de la mesa de ayuda o el mecanismo pactado de mutuoacuerdo. • El proveedor debe escalar el incidente con el fabricante oportunamente en caso de ser requerido. • Los incidentes deben ser cerrados de común acuerdo entre la Corporación y el proveedor siempre y cuando el problema sea resuelto satisfactoriamente. • El proveedor debe tener la capacidad de brindar servicio de soporte técnico remoto y en sitio para los servicios contratados.

		• El proveedor debe contar con todos los permisos, autorizaciones y licencias necesarias para entregar el Software y prestar los servicios durante toda la ejecución del contrato. • El proveedor debe brindar soporte técnico a los administradores de la plataforma y/o técnicos de la mesa del servicio del Concejo de Bogotá D.C., sobre los productos adquiridos e instalados, garantizando el correcto funcionamiento durante la vigencia del contrato. • Disponer de un modelo de servicio 5*8*8, es decir, cinco (5) días a la semana (lunes a viernes), ocho (8) horas al día (8:00 a.m. a 5:00 p.m.) con un tiempo máximo de solución de 8 horas hábiles. • El soporte será en sitio sólo en los casos en que no sea posible resolver el problema de forma remota. • El servicio en sitio no significa costos adicionales para la Corporación. • El contratista deberá entregar, el procedimiento y números de contacto para el reporte de incidentes y requerimientos, indicado los canales de comunicación Línea de atención telefónica. Correo electrónico. Plataforma destinada para tal fin. • Los canales de soporte deben estar disponibles durante el tiempo de duración del contrato.
3.2.	**Licencias**	Las licencias deben ser por el término de un (1) año, deberá quedar a nombre del Concejo de Bogotá D.C. y asociado a la cuenta de licenciamiento de la Corporación. licenciascbta@concjobogota.gov.co o a la que el supervisor designe para tal fin.
4. RECURSO HUMANO REQUERIDO		
4.1.	**Perfil**	El proveedor deberá garantizar que cuenta con el personal capacitado para atender los requerimientos por demanda, solicitados por el Concejo de Bogotá D. C. • Técnicos o tecnólogos de carreras profesionales en Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Telemática, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática o afines; Con conocimientos en bases de datos, administración de la información o afines. Con tarjeta profesional para el ejercicio de la profesión cuando así se requiera • Manejo de herramientas ofimáticas, internet, sistemas operativos, lenguajes de programación gestión de procesos, o gestión de proyectos e instalación de software.

		• Con experiencia mínima de tres (3) años específica en las competencias técnicas. • El proveedor debe entregar al Concejo de Bogotá, los certificados de competencias y certificados académicos de las personas que presten servicios
5. DOCUMENTACION		
5.1.	**Certificaciones**	El proveedor deberá remitir dentro de los 5 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio: • Las certificaciones de Distribuidor autorizado vigentes. • Mantener la calidad de socio activo del fabricante o distribuidor exclusivo del software durante la vigencia del contrato.
6. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO		
6.1.	**Efectividad en la solución de incidentes**	Indicador Tiempo de solución<= 8 horas hábiles Calculo del indicador $\text{Sí}, \ \sum_{i=1}^{n} (t_{si} - (t_{max} * n)) > 0$ $I_{\%} = \frac{\sum_{i=1}^{n} t_{si} - (t_{max} * n)}{(t_{max} * n)} \times 100\%$ **Descuento por no conformidad** n = Número total de incidentes tsi = Tiempo de solución de cada incidente tmax =Tiempo máximo de solución del incidente I%= Porcentaje de Incumplimiento 0% < I% < 25%: 3% de descuento en el servicio 25% <= I% < 50%: 8% de descuento en el servicio 50% <= I% < 75%: 13% de descuento en el servicio I% >= 75%: 17% de descuento en el servicio Para aquellos incidentes que no puedan ser solucionados por el Proveedor y que requieran ser escalados al fabricante para que actualice o modifique el código de algún Producto, en los casos que se requiera realizar pruebas en un ambiente parecido al del cliente, el tiempo de solución se extenderá con base en el tiempo de respuesta del fabricante al proveedor o la ejecución de las

		respectivas pruebas. Esto no aplica en caso de inadecuada instalación y configuración de los Productos por parte del Proveedor.
6.2.	**Tiempo de asignación del personal**	**Servicios relacionados** Soporte técnico proactivo y capacitación para usuarios técnicos o administrador. Indicador Es el tiempo que tarda el Proveedor en asignar un experto para atender el requerimiento. El tiempo que tarda el experto en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos Descuentos por no conformidad Tiempo asignación de un experto <=6 días calendario Retraso 4 días calendario: 3% de descuento en el servicio Retraso 5 días calendario: 6% de descuento en el servicio Retraso 6 días calendario: 12% de descuento en el servicio Retraso de más de 6 días calendario: 20% de descuento en el servicio
7. ELABORACION Y ENTREGA DE INFORMES		
7.1.	**Informes**	El proveedor deberá suministrar al Concejo de Bogotá los informes de gestión donde se incluirán como mínimo, las obligaciones, las actividades realizadas y los soportes de la realización de dichas actividades. La periodicidad de los informes será entre la Corporación y el proveedor al inicio del contrato. El proveedor debe entregar al finalizar el contrato, Un Informe técnico final con la información consolidada de los servicios prestados durante la ejecución del contrato.
8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		
8.1.	El contratista debe salvaguardar la Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad de la Información, de acuerdo a la política de Seguridad de la Información, Política de Protección de Datos Personales, para todos los activos que administre y/o maneje dentro del Concejo de Bogotá D.C., durante la vigencia del contrato, así como realizar la respectiva devolución de la información digital y/o física que le fuere entregada al momento de iniciar el contrato y durante la vigencia del mismo hasta su finalización, por lo que se deberán acatar todas las directrices establecidas por el Concejo de Bogotá D.C. y el gobierno nacional, para el manejo seguro de la información. El contratista deberá entregar al finalizar el contrato todas las credenciales y usuarios que le hayan sido asignados para la elección de las actividades.	
8.2.	**Confidencialidad sobre el manejo de la información**	El contratista y el personal que éste designe para realizar las diferentes labores en la Corporación deberán garantizar la confidencialidad de la información Institucional a la cual tengan acceso directamente o por intermedio de terceros, así como la que genere, como producto de la ejecución de las actividades, y

		por tanto, en ningún caso podrá divulgarla, copiarla, reproducirla o suministrarla a terceros. Bajo ninguna circunstancia dicha información y/o documentación podrá ser utilizada por el contratista o su personal para fines distintos al desarrollo de las actividades relacionadas con el presente contrato. En tal virtud, adoptará todas las medidas necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida, para lo cual deberá suscribir el documento "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ACEPTACION DE POLITICAS DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION", una vez firmada el Acta de Inicio del contrato.

9. GESTION DE CONOCIMIENTO

El contratista deberá realizar la transferencia de conocimiento, de un mínimo de 8 horas durante el tiempo de vigencia del contrato, para por lo menos cinco (5) funcionarios del equipo de trabajo del área de Sistemas y Seguridad de la Información del Concejo de Bogotá D.C., en configuración, administración de los productos adquiridos.

Proyecto: Nidia Torres Olaya – Profesional Universitario (E)
Sistemas y Seguridad de la información

Reviso: Alez Yobani Bociga Peña – Profesional Universitario

Fecha: 2024.09.09 08:35:45 -05'00'