

FORMULARIO No. 9

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXCLUYENTES

El oferente deberá cumplir mínimo con las siguientes especificaciones técnicas mínimas excluyentes

1. REQUERIMIENTOS TECNICOS.				
Se requiere que el contratista suscriba a favor de la Dirección General de Sanidad Militar como único destinatario, la renovación de la suscripción de trece (13) licencias de la herramienta ZENDESK (funcionando en última versión), soportando la operación de la mesa de servicios integral para centralizar y gestionar las solicitudes, incidentes, requerimientos y consultas de Tecnologías de la Información (TI) y del Sistema Integral de Información del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares de la DIGSA.				
El oferente debe anexar certificación escrita emitida por ZENDESK, en la cual se pueda constatar que ostenta la condición de Partner autorizado en Colombia, que puede efectuar venta de este tipo de licenciamiento y que el registro de este ante ZENDESK, quedará únicamente a nombre de la Entidad Contratante.				
1.1. LICENCIAMIENTO.				
LICENCIA	NIVEL MANTENIMIENTO /SERVICIOS	DE UNIDAD	NUMERO DE UNIDADES	VIGENCIA
SUITE PROFESSIONAL			13	1 año
1.2. SOPORTE TECNICO.				
<p>El contratista prestará el servicio de soporte técnico especializado, a través de bolsa de horas (20 horas), con el fin de que se cubran las necesidades y requerimientos de la Dirección General de Sanidad Militar, en relación con el funcionamiento, parametrización, configuración, reportes, en si todo lo relacionado con la operación y demás requerimientos para el correcto uso y gestión del licenciamiento e instancias; posterior a la implementación de la mesa de servicio.</p> <p>Bajo la suscripción de las trece (13) licencias, el contratista debe proporcionar las siguientes funcionalidades dentro del software:</p> <p>Actualización exitosa de las trece (13) licencias de Zendesk a la última versión funcional, garantizando la operatividad sin inconveniente.</p> <p>La renovación de las licencias será a partir el 01 de noviembre de 2025 y por doce meses más</p> <p>Debe contar con herramientas de generación de informes y análisis estadístico para el seguimiento del rendimiento y la identificación de áreas de mejora, y así tener las bases en la toma de decisiones.</p>				

Seguridad de la información, cumpliendo con la normatividad legal vigente en Colombia, las políticas de seguridad de la información de DIGSA, y durante cualquier gestión de cambio en la mesa de servicio durante el período contractual.

Un filtro para la verificar la afiliación activa de los usuarios del SSFM (perfiles de acceso), en cumplimiento con las políticas de seguridad implementadas por DIGSA.

Activar la encuesta de satisfacción de cara a los usuarios finales, con el fin de evaluar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

Generación de las notificaciones y alertas automáticas sobre el estado de los tickets, en cada uno de los correos de los usuarios que se les asigne un ticket, y al usuario final.

En caso de cambiar de proveedor y/o de requerir una migración de la información (copias de respaldo - Backups), el contratista debe proporcionar el respaldo y la transición de la herramienta, en un tiempo máximo de 30 días calendario, con el fin de garantizar la continuidad de la información y la puesta en marcha de la mesa de servicio, conforme a lo establecido en este estudio previo. Esto incluye el funcionamiento, parametrización, configuración, reportes y todos los aspectos relacionados con la operación, uso y gestión del licenciamiento e instancias

Transferencia de conocimiento, a los agentes y administradores de la mesa de servicio, adecuada y completa en la funcionalidad de la herramienta.

La plataforma debe ser escalable y adaptable a los cambios en las necesidades de la DIGSA.

Para el desarrollo del soporte técnico, el oferente y la Dirección General de Sanidad Militar, acordaran un plan y cronograma de actividades, para lograr solucionar los requerimientos planteados en este estudio previo de la DIGSA.

1.3. OTROS.

Se requiere que se ponga a disposición de la Dirección General de Sanidad Militar – DIGSA, una persona que ejecute el rol de enlace del equipo de trabajo técnico especializado y junto con el supervisor del contrato se garantice la adecuada ejecución del contrato.

CON EL PRESENTE FORMULARIO DENOMINADO OFERTA TÉCNICA, LA EMPRESA WALTER BRIDGE Y CIA S.A. Identificada con NIT 800.006.911-4 REPRESENTADA LEGALMENTE POR FEDERIK GEORGE BRIDGE GUTIÉRREZ MANIFIESTA QUE CUMPLE CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS REQUERIDAS Y SE COMPROMETE A DARLE TOTAL CUMPLIMIENTO.

LA PRESENTE SE FIRMA A LOS 12 días del mes de junio de 2025

Atentamente:



Federik Bridge (12 jun.. 2025 17:18 CDT)

FEDERIK GEORGE BRIDGE GUTIÉRREZ

C.C. 70.074.136 de Medellín.

Representante Legal WALTER BRIDGE Y CIA S.A. NIT. 800.006.911-4

Dirección: Cra 43A # 25A-25 Medellín.

Teléfono: 604 3853000. E. Mail: fbridge@walterbrdige.com

CONTRATISTA