Microsoft

Trabajando juntos para lograr más

MINJUSTICIA

Noviembre 2025



Unified Support en el Sector Público

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

DAPRE Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

SENA

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

DIAN

PROSPERIDAD SOCIAL

COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
UNIÓN - INTEGRIDAD - VICTORIA

sfc
Superintendencia Financiera de Colombia

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

eTb

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

ADRES

Supersalud

cajaHONOR
Caja Promotora de Vivienda Military y de Policía

INVIAS
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE MOVILIDAD
BOGOTÁ

Microsoft

Microsoft Unified Enterprise Support

GTD & Microsoft Confidential

Reconocemos sus realidades desafiantes

Con la creciente incertidumbre económica, las organizaciones de todo el mundo están evaluando de cerca cómo hacer que cada inversión en tecnología llegue más lejos

El mundo que nos rodea ha cambiado...	Inflación y Aumento en los precios de energía	Tensiones geopolíticas	Interrupciones en la cadena de suministro	Escasez de talento	Aumento de los costes de mano de obra
Sacando a la superficie más preguntas...	¿Podemos seguir adelante con la migración? ¿Podemos no hacerlo?	¿Cómo podemos optimizar nuestras operaciones para reducir costos??	¿Contamos con la gobernanza adecuada para gestionar nuestras inversiones en tecnología?	¿Puede nuestra estrategia de seguridad mantenerse al día con una fuerza laboral remota y en constante cambio?	¿Mi equipo tiene las habilidades para administrar la tecnología en la que hemos invertido?

Impulse su éxito con Microsoft Unified

Con soporte integral reactivo y proactivo en todas las tecnologías de Microsoft, Unified ayuda a los clientes a **reducir costos, optimizar soluciones** y avanzar con confianza..

Migración más rápida
Orientación desde la planificación hasta la implementación

Optimización de costos
Right size cloud usage and infrastructure post-migration using Proactive Services

Eliminación de Costos
Reduzca significativamente o elimine el costo de evaluaciones de riesgo y entrenamiento

Aumento Productividad
Usuarios de IT ahorran un promedio de 2.5 horas por ticket manejado por Microsoft

Ahorros Potenciales de Costo y Eficiencia con Microsoft Unified



Migraciones más rápida[1]



Optimización de Costo Azure[2]



Reducción en sobre procesos de seguridad[2]



Costos de consulturía de terceros más bajos[2]

[1]Source: The Total Economic Impact™ of Microsoft Unified Support, June 2022: A commissioned study conducted by Forrester Consulting
[2]Source: Using Microsoft Unified Support To Minimize Support TCO, June 2020: A commissioned TEI Spotlight conducted by Forrester Consulting

Puntos de Contacto Principal

Ejecutivo de Cuentas (AE)-

Posee la estrategia general de la cuenta y la gestión ejecutiva de las partes interesadas.

Orquesta la planificación de la cuenta y los ritmos de gestión de relaciones con los clientes.

Estratega de Industria y Tecnología (ATS)

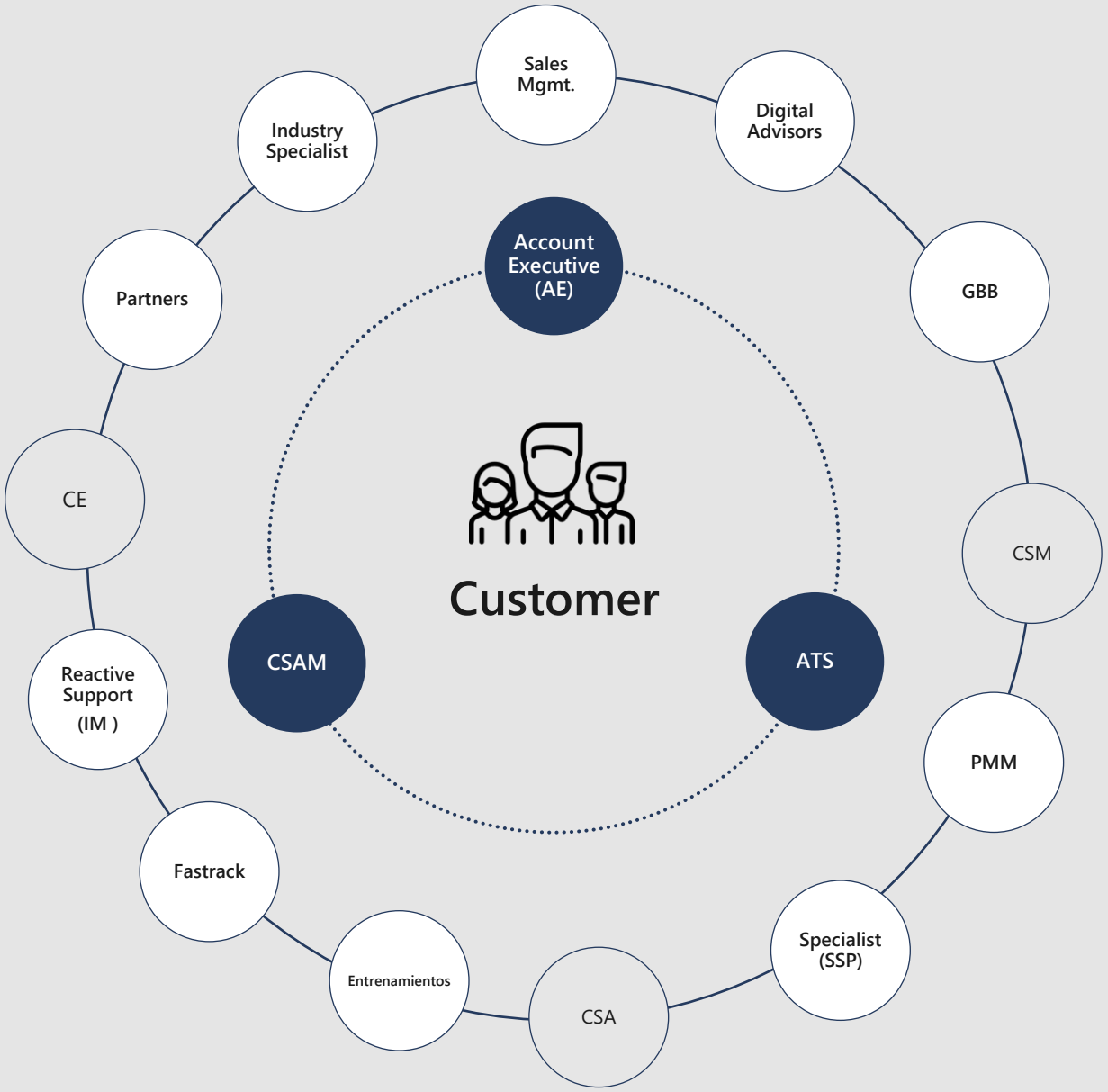
Posee la estrategia y la hoja de ruta de modernización y transformación del cliente.

Orquesta los especialistas técnicos de productos para construir visión y compromiso con los clientes.

Gerente de Cuenta Soporte y Delivery (CSAM)-

Posee el consumo y la ejecución de la entrega para impulsar la solución y el estado operativo.

Organiza equipos técnicos de entrega y supervisión de proyectos para las plataformas Microsoft.



Visión General de Plan de Soporte

Microsoft Unified Support – Resumen de servicios

Transformamos la forma en que construimos y entregamos nuestras ofertas de soporte, brindando una experiencia que coincida con las necesidades de nuestros clientes

Servicios de asesoría consultiva ilimitados

Librería de educación virtual a demanda

Gestión Digital a través del **Services Hub**



Incidentes 24x7 a demanda

Estado de salud sobre plataforma Microsoft a demanda

Servicios proactivos* adicionales que deberán ser coordinados con Gerencia de Soporte

Experiencia digital para incrementar las habilidades de las personas e identificar riesgos en las plataformas

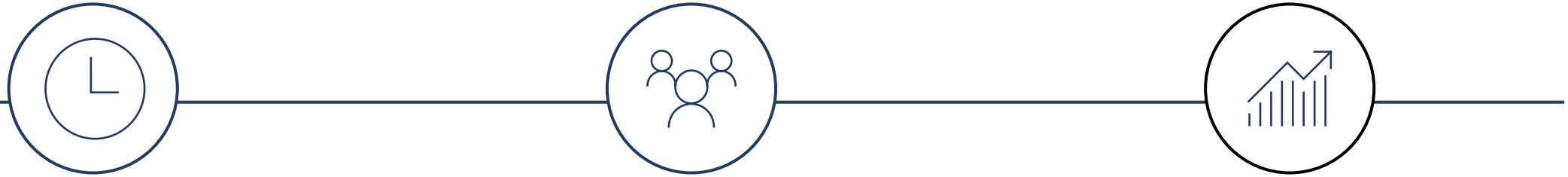
Servicios proactivos*:

Unified Enterprise | Features

Soporte personalizado entregado a través de una combinación de soluciones de soporte reactivas, proactivas y detalladas

Servicios fundacionales	Technical Support (24/7)	• Tiempos de respuesta esperados: – **Critical Sev 1: 15-min for Azure**/1-hour for all other products – 1-hour Sev A/2-hour Sev B/4-hour Sev C
	Escalation Management	• Para problemas críticos de interrupción del sistema empresarial, **recurso asignado después de 15 minutos para Azure** o 1 hora para todos los demás productos • Para el sistema empresarial crítico degradado, recurso asignado después de 1 hora para todos los productos
	Third-Party Support	• Seleccione soporte de terceros con instrucciones de interoperabilidad y configuración y solución de problemas
	Case Management/Tooling	• Services Hub portal para administración de soporte técnico integral, recomendaciones, catálogo de servicios de Microsoft y actualizaciones de productos
	IT Health	• Evaluaciones bajo demanda con servicios de instalación y **configuración según sea necesario**
	Cloud Assistance	• Soporte técnico de facturación proporcionado por el equipo de soporte técnico de Azure (incluido en el soporte técnico gratuito)
	Account Management	• Customer Success Account Manager asignado
	Advisory Support	• Soporte telefónico de asesoramiento (limitado a seis horas o menos por incidente)
	Technical Training	• Videos bajo demanda, laboratorios prácticos, rutas de aprendizaje y webcasts dirigidos por expertos
Adapte su solución	Proactive Services*	• **Contrataciones específicas de soluciones dirigidas por expertos en Well-Architected, Server Migration, Security, Microsoft Teams, Power Apps, Analytics y mucho más**
	Enhanced Solutions*	• **Experiencias de soporte técnico detalladas y basadas en relaciones, que incluyen Administración de eventos de Azure, Respuesta rápida de Azure**, Ingeniería de soporte técnico designado, Soporte técnico para desarrolladores, Ingeniería directa de Office 365, Soporte técnico para misión crítica**

Soporte siempre activado para su organización



Critical incidents

Escgestión de la ación con tiempos de respuesta de 15 minutos para Sev 1 en Azure y de 1 hora para todos los demás productos

Technical support

Soporte según sea necesario con tiempos de respuesta de 1 hora para Sev A, 2 horas para Sev B y para 4 horas Sev C

Advisory support

Soporte y orientación por teléfono para evitar problemas comunes de soporte y disminuir la probabilidad de interrupciones

Cómo le ayudamos a minimizar el tiempo de inactividad

Recursos para ayudarle a impulsar la resolución de los incidentes más críticos	Conexión con los ingenieros de productos de Microsoft que crean las soluciones en las que confía	Capacidades de diagnóstico que nos permiten evaluar rápidamente sus problemas	Seguimiento e informes de incidentes para ayudarle a identificar tendencias y áreas de mejora

Unified Enterprise | Severity definitions

Aproveche la compatibilidad con la resolución de problemas las 24 7 hora del sistema de los 7 días para sus tecnologías de Microsoft

Severity definitions

Severity	Name	Definition	Expected Response Times
1	Critical Business System Down	Business at risk. Complete loss of a critical application or solution.	< 15-minutes for Azure; < 1-hour for all other products
A	Critical Business System Degraded	Significant loss or degradation of services.	< 1-hour for all products
B	Moderate Business Impact	Moderate loss or degradation of services, but work can reasonably continue in an impaired manner.	< 2-hour for all products
C	Minor Business Impact	Substantially functioning with minor or no impediments of services.	< 4-hour for all products

Sé Proactivo, no reactivo

Si bien todas las organizaciones deben ser ágiles , las organizaciones en crecimiento entienden que la visión a largo plazo debe mantenerse a la vista.



No se espera que la inflación, la disrupción geopolítica y la escasez de talento frenen las inversiones en TI[1]

69%

de las organizaciones planean acelerar los planes de migración y/o modernización en los próximos 12 meses[2]

Necesita una asociación sólida para ayudar a guiar el camino

1. Gartner Forecasts Worldwide IT Spending to Reach $4.4 Trillion in 2022
2. Global migration & modernization perception study commissioned by Microsoft

Descripción general de las soluciones mejoradas

Colaboración más profunda para el éxito a través de los servicios de Microsoft

SfMC (Support for Mission Critical

Developer Enablement

Azure Engineering Direct

ARR (Azure Rapid Response

AEM (Azure Event Management

REDE (Reactive Enhanced Designated Engineering

EDE (Enhanced Designated Engineering

Designated Engineering

UER (Unified Enhanced Response

Microsoft Unified Enterprise

Respuesta a incidentes	Soluciones Críticas de Negocio	Optimización del entorno	Desarrollo de Aplicaciones

Soluciones mejoradas disponibles

Compromisos de soporte personalizados y centrados en las relaciones, diseñados para resolver los desafíos de TI más complejos y garantizar el máximo tiempo de actividad

Soporte para **Mission Critical**	Designated **Engineering Portfolio**	Azure **Rapid Response**	Azure **Event Management**
Atención completa para las soluciones más críticas, proporcionando un equipo designado de expertos con conocimientos profundos para el conocimiento del cliente y experiencia en tecnología.	Experiencia específica de la solución y de la organización que le permite adoptar la transformación en la nube y optimizar sus soluciones de Microsoft.	Responda y recupere de forma rápida y eficaz con el apoyo de un equipo de ingeniería de expertos en Azure familiarizados con su solución.	Proteja los momentos más importantes con una guía proactiva y una reactividad elevada de los expertos en ingeniería de Azure.

Office 365 **Engineering Direct**	GitHub **Engineering Direct**	Developer **Support**	**Azure** Engineering Direct	**Unified Enhanced** Response
La información exclusiva y el soporte técnico de ingeniería que las empresas necesitan para sacar el máximo partido a Office 365.	Soporte especializado reactivo y proactivo proporcionado por expertos de GitHub, que brindan asesoramiento posterior al incidente y recomiendan las mejores prácticas.	Capacitar a los desarrolladores con las mejores prácticas en el desarrollo y lanzamiento de aplicaciones en la nube y proporcionar información y herramientas de expertos.	Comprenda en profundidad sus implementaciones y proporcione información sobre la hoja de ruta de Azure para ayudarle a acelerar y desbloquear su recorrido de Azure.	Tiempos de respuesta acelerados y gestión de incidentes mejorada, lo que brinda tranquilidad en todos los productos en situaciones críticas.

Impulse la innovación en IA

Co-crear soluciones tecnológicas transformadoras

Ponga en marcha y maximice la adopción de Copilot y la gestión del cambio con talleres dirigidos por expertos y servicios de optimización

Transforme su negocio ampliando el alcance de la IA para **mejorar y optimizar la productividad de su fuerza laboral**

Aproveche la IA para acelerar su acceso al conocimiento y supervisar de forma preventiva los componentes críticos de la plataforma para detectar posibles problemas

Nuestra asociación con Microsoft nos ayuda a que todo lo que hacemos en TI sea más rápido. Y lo que es mejor, nos comprometemos más directamente con el negocio, por lo que ofrecemos más valor empresarial directo.

– Jefe de Desarrollo de Tecnología de TI Servicios Financieros

Services Hub | Maintain IT health

Mantenga sus entornos de TI saludables con más de 40 evaluaciones bajo demanda y servicios de instalación y configuración según sea necesario

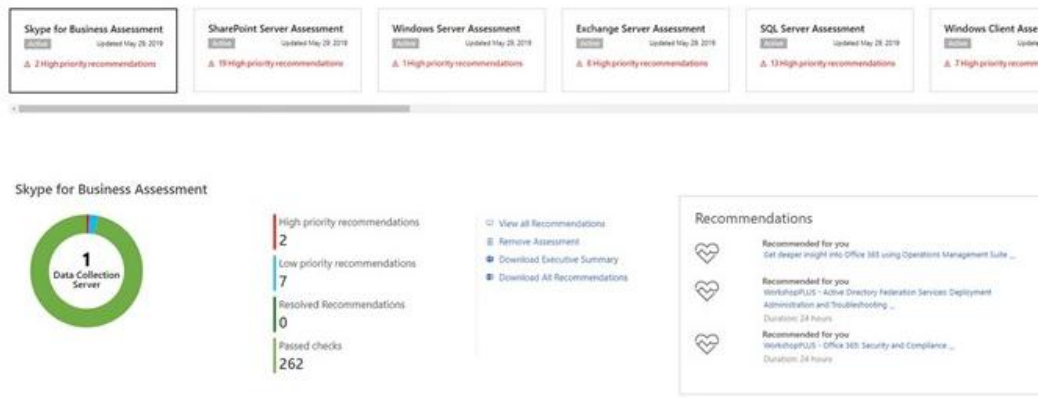
Aproveche el análisis predictivo basado en años de análisis de Microsoft

Remediar problemas y riesgos con recomendaciones de expertos

Profundizar en las recomendaciones para ver el análisis de causa raíz

Usar planes de corrección para ayudar a su equipo a tomar medidas

Configurar una vez y ejecutar según la programación

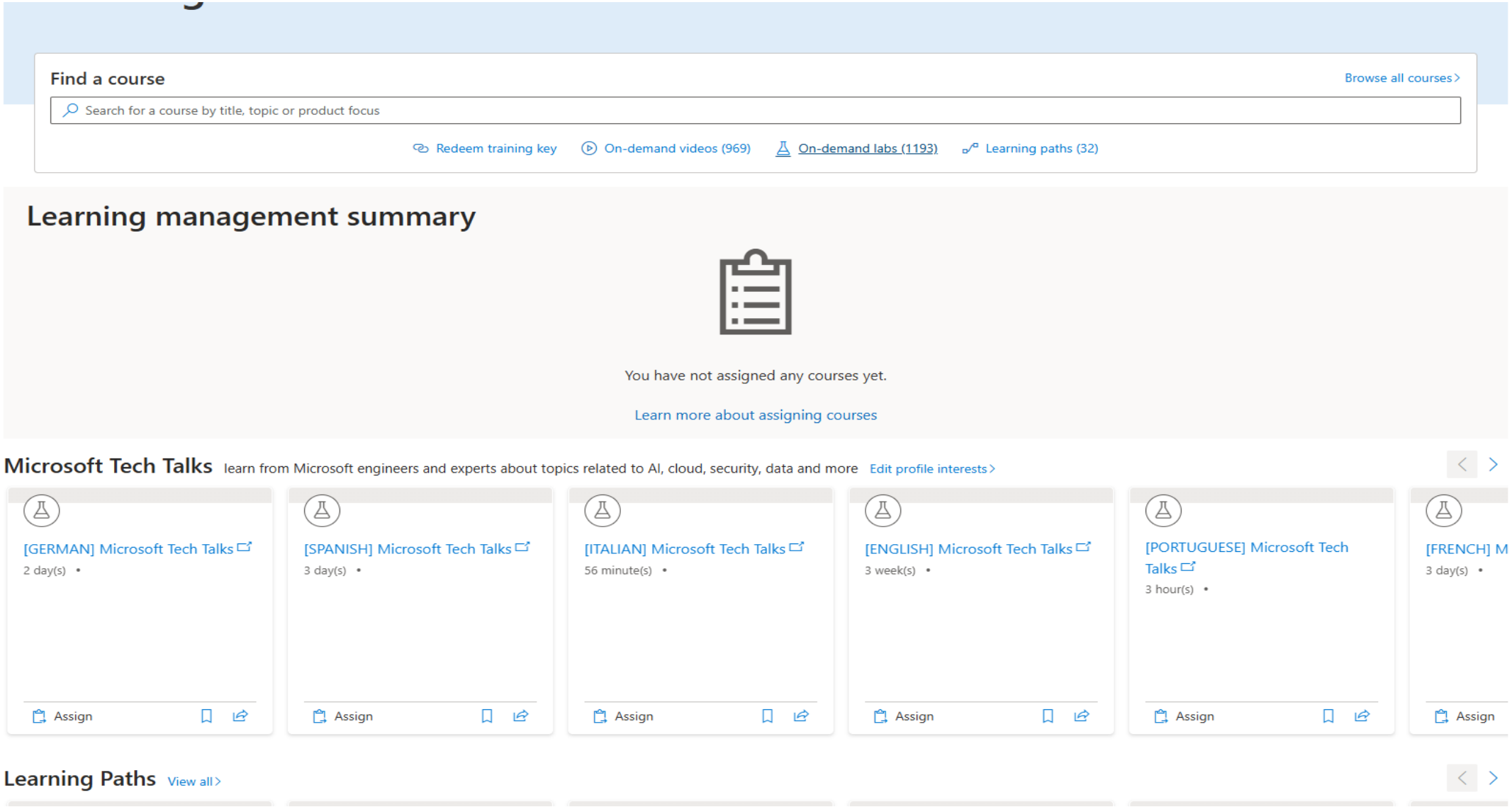


Including capabilities across:

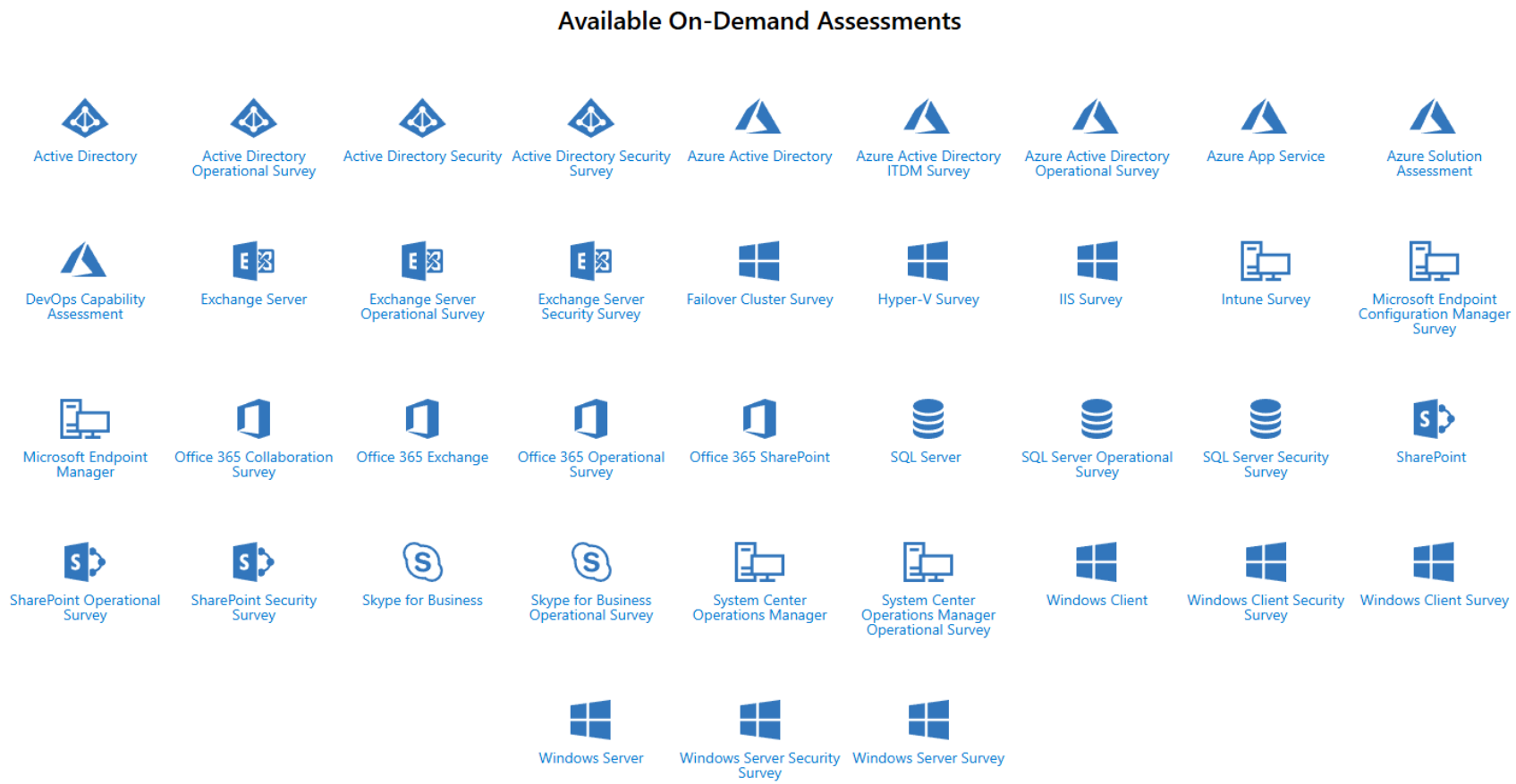
- ✓ Active Directory
- ✓ DevOps
- ✓ Dynamics 365
- ✓ Exchange Server
- ✓ Microsoft Azure
- ✓ Office 365
- ✓ SharePoint
- ✓ SQL Server
- ✓ Windows

To learn more about the displayed feature: https://aka.ms/sh-rc/assessments

Portal de aprendizaje Online



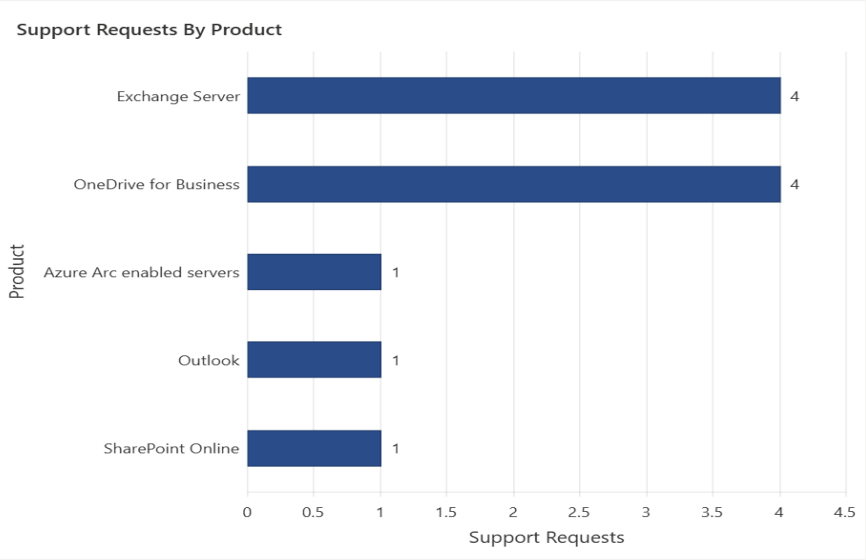
Evaluaciones a demanda disponibles

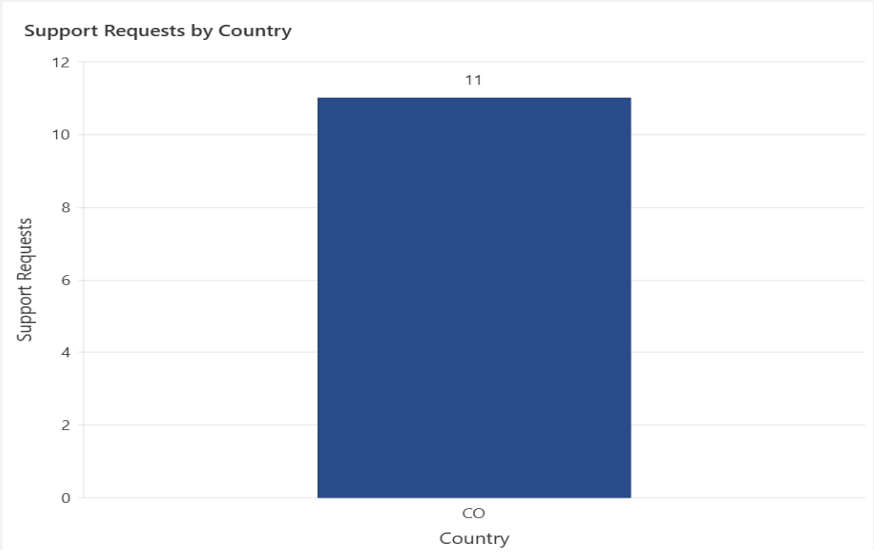


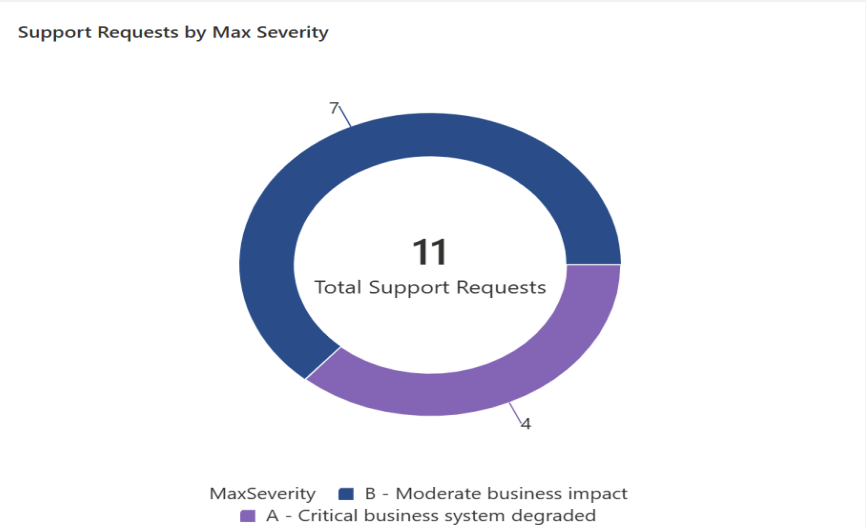
EJEMPLO DE INFORMES DE SEGUIMIENTO, LO QUE PODEMOS MEDIR LO PODEMOS MEJORAR A TRAVES DEL TIEMPO

Resumen Soporte Reactivo

11	8.47	4
Total Support Requests	Avg. Days Open	Total CritSits
0	**0**	**592**
Support Requests Open >10 Days	Support Requests Without Contact >3	Crit Elapsed Minutes







Ejecución de Actividades

Planeación | Ejecución | Pausa | Completado

Objetivo TI	Proyecto	Actividad	Valor	Estado	Fuente
Uso y adopción M365	Power BI	Upskilling Execution for Deploying Power BI Analytics CSA: Miguel Marin |	65	Completado	Créditos proactivos
	Estrategia adopción M365	Adoption Foundations - Modern Work CSA: Sandra Sanchez |	147	Ejecución	Inversión Microsoft
	Power platform	Llamada de alcance Power Platform CSA: Leonel Mora |	6	Completado	Créditos proactivos
Mejora postura de seguridad	Evaluaciones de salud de plataformas	On Demand Assessment Exchange Server CSA: Alaa Abdelrahman |	-	Completado	Incluido en base de contrato
		On Demand Assessment Exchange Online CSA: Alaa Abdelrahman |	-	Completado	Incluido en base de contrato
		On Demand Assessment AD CSA: Jose Alomar	-	Completado	Incluido en base de contrato
		On Demand Assessment AD Security CSA: Jose Alomar	-	Completado	Incluido en base de contrato

¿Qué se logró en cada uno de los servicios?

1. Upskilling Execution for Deploying Power BI Analytics:

Conocimiento introductorio de Power BI y primera experiencia con la implementación de informes. Se enfocó en la creación y publicación de informes

2. On Demand Assesment de Exchange y Directorio activo

Conocimiento sobre las diferentes herramientas del entorno TI que tiene la organización, así mismo realizar las recomendaciones para la optimización del entorno.

3. Microsoft 365 Foundations – Workload Security Assessment

Conocimiento sobre las herramientas de seguridad para M365 así mismo como la implementación de las prácticas de seguridad con su correspondiente reporteo.





Estructura de precios

¿Cómo se calcula el precio?

El costo de Unified se basa en un porcentaje de su gasto anual histórico en productos, utilizando tarifas de precios graduales. Si su gasto en TI está creciendo en términos interanuales, recibirá beneficios de presupuesto en este modelo en comparación con el "pago por uso"



¿Cómo se calcula el precio?

El precio unificado depende del gasto en licencias de Microsoft por clase de producto, denominado gasto en productos (P)



¿De qué se compone la "P" total?

Comenzamos aplicando la tasa de las categorías de productos a su gasto histórico en TI en esa categoría de productos

Su "P" se compone de:

- 12 meses anteriores de compras de servicios en la nube
  (Microsoft 365, Dynamics 365)
- 12 meses anteriores de consumo de Azure (después de los descuentos y antes de que se apliquen los créditos)
- 12 meses anteriores de compras solo con licencia



Tarifas de precios graduadas

Con la fijación de precios graduada, el precio unificado se determina aplicando una tarifa específica a "P"

Infraestructura	
Azure	1.75–10%
Servidor local 1,75–10%	

Usuario	
Lugar de trabajo moderno	3.5–7.5%
Aplicaciones empresariales	
Usuario local	

* El gasto en productos se agrega para determinar la tarifa

Microsoft Unificado | Tarifas de precios graduadas

A medida que crezca su inversión en la nube, pagará una tarifa más baja por sus crecientes necesidades

Tarifas de precios graduadas

Infraestructura

Gasto anual	Azure
De 0 a 1,8 millones de dólares	10%
De 1,8 millones de dólares a 6 millones de dólares	7%
De 6 millones de dólares a 12 millones de dólares	5%
De 12 millones de dólares a 30 millones de dólares	3%
De 30 millones de dólares a 60 millones de dólares	2.25%
De 60 millones de dólares a 120 millones de dólares	2%
>120 MILLONES DE DÓLARES	1.75%

Infraestructura

Gasto anual	Servidor local
De 0 a 1,8 millones de dólares	10%
De 1,8 millones de dólares a 6 millones de dólares	7%
De 6 millones de dólares a 12 millones de dólares	5%
De 12 millones de dólares a 30 millones de dólares	3%
De 30 millones de dólares a 60 millones de dólares	2.25%
De 60 millones de dólares a 120 millones de dólares	2%
>120 MILLONES DE DÓLARES	1.75%

Usuario

Gasto anual	Modern Work	Aplicaciones de Biz	Usuario local
De 0 a 1,5 millones de dólares	7.5%		
De 1,5 millones de dólares a 3 millones de dólares	6.5%		
De 3 millones de dólares a 6 millones de dólares	5.5%		
De 6 millones de dólares a 15 millones de dólares	4.5%		
>15 MILLONES DE DÓLARES	3.5%		

El precio mínimo del contrato anual es de $50,000. Las tarifas son graduadas, por lo que si un cliente tiene 6 millones de dólares en gasto anual de Azure, se calcularía como el 10 % de los primeros 1,8 millones de dólares y el 7 % de los siguientes 4,2 millones de dólares (1,8 millones a 6 millones de dólares)

Propuesta 2025

Opción Soporte Unificado

Estimados presupuestarios, en base a escenarios de licenciamiento y consumo. El objetivo de los números es permitir que **MINISTERIO DE JUSTICIA** y Microsoft un entendimiento base, para pasar luego a números definitivos y no representan una cotización formal.

CALCULO DE LA BASE – UNIFIED SUPPORT

De donde venimos

	Original		
Classifications	P	%	Price
Azure	497,306	10.0	49,731
User	226,939	7.5	17,020
Server	64,511	10.0	6,451
Base Total	**788,757**		**73,202**
Flex Allowance			25,000

Propuesta 2025-2026 : Base

PROPUESTA DE CONTRATO UNIFIED 2025-2026			
CALCULO DE LA BASE	**Facturacion ultimos 12 meses en USD$**	**% De Lista**	**Precio**
Azure	$ 460,998	10%	$ 46,100
Bizapps (Dynamics, power automate y power Platform)	$ 314,537	7.50%	$ 23,590
Modernwork (liciciamiento M365, Power BI, Copilot)		7.50%	
OnPrem, Server	$ 37,241	10%	$ 3,724
TOTAL P	**$ 812,776**		**$ 73,414**

FLEX ALLOWANCE - Monto en dolares para creditos consumibles sin costo adicional	**9%**	**% sobre el total de compras P**
$ 25,000.00		

Microsoft

De donde venimos

Resumen de Servicios	Precio COP
Unified Enterprise Support + Proactive Services Add Ons	417.635.470,59
Subtotal	417.635.470,59
Flex Allowance	(96.459.000,00)
Precios Totales (sin impuestos)	**321.176.470,59**

Pesos Colombianos: Valor sin IVA **$** 321'176.470.59
Pesos Colombianos: Valor con IVA (19%) **$ 382'200.000.00**

Propuesta 2025-2026 : Base + Creditos Proactivos

PROPUESTA DE SOPORTE UNIFICADO 2025-2026		
Unified Enterprise Support BASE 2025-2026 + 540 Creditos Proactivos	**$**	**438,257,072**
Flex Allowence - monto consumible en serivicios proactivos adicionales equivalentes a **300 creditos proactivos**	$	103,269,250
TOTAL A PAGAR SIN IVA	**$**	**334,987,822**
TOTAL CON IVA	$	398,635,508

- *Horas Reactivas ilimitadas*
- *Acceso al portal de Auto Aprendizaje*
- *Evaluaciones Online a demanda de acuerdo al listado* Evaluaciones a petición de Services Hub: clientes de Unified | Microsoft Learn
- *Estos servicios tendrán una vigencia de un año a partir de la activación del contrato.*

El contenido de este estimado presupuestal es confidencial y propiedad de MICROSOFT. El material, ideas, enfoques y conceptos incluidos en esta son descriptivos y deben utilizarse única y exclusivamente con la finalidad de evaluar la idoneidad de MICROSOFT, para proveer los servicios de Soporte Premier en el tema de interés y MICROSOFT se reserva su derecho a modificar el contenido en cualquier momento. Esta información sólo puede ponerse al alcance de los ejecutivos involucrados en la citada evaluación de la presente propuesta. La contratación de servicios objeto de la presente propuesta estará sujeta a los términos y condiciones que las partes establezcan en el contrato respectivo, y por lo cual se adjunta a la presente propuesta el modelo de contrato a celebrarse con MICROSOFT. Consulte la Descripción de Servicios de Enterprise Services ("Descripción de Servicios") que Microsoft publica cada cierto tiempo en www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services_description.aspx

Microsoft

Gracias!

© Copyright Microsoft Corporation. All rights reserved.