



EVALUACION TECNICA PROCESO DE MÍNIMA CUANTÍA NUMERO 038-MDN-CGFM-DGSM-2018

OBJETO: “RENOVACIÓN LICENCIAMIENTO DE LA MESA DE AYUDA PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR”.

OFERTA: IG SERVICES SAS

DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO OBJETO DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN:

1.3	DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO OBJETO DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN	CUMPLE
1.3.1	CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO FORMULARIO No.4 Esta pregunta requiere anexar documentos (Certificación expedida por el oferente, diligenciar el Formulario No. 04.)	SI
1.3.2	Experiencia mínima	SI
1.3.2.1	FORMULARIO No. 2 - EXPERIENCIA DEL PROPONENTE, diligenciado y firmado por el oferente El Proponente debe anexar estos documentos en su oferta en la pregunta 'FORMULARIO No. 2 - EXPERIENCIA DEL PROPONENTE, diligenciado y firmado por el oferente'.	SI
1.3.2.2	Dos (02) certificaciones expedidas por compradores con quienes haya suscrito contratos relacionados con el objeto del presente proceso, durante los últimos dos años. El Proponente debe anexar estos documentos en su oferta en la pregunta 'Dos (02) certificaciones expedidas por compradores con quienes haya suscrito contratos relacionados con el objeto del presente proceso, durante los últimos dos años.'	SI

OFERTA TÉCNICA

1.3.3.1 ¿El oferente cumple con las especificaciones técnicas requeridas?

El proponente deberá ofertar la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas excluyentes, señaladas en el presente proceso de contratación, so pena de rechazo de la propuesta.

	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS	CUMPLE / NO CUMPLE
1.	Actualizaciones	El oferente adjudicatario deberá realizar la renovación del mantenimiento y actualización por un año a partir del 22 de julio de 2018, para tres (3) licencias de CA Service Desk Manager.	Cumple

“Un equipo humano al servicio de la salud”

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 310 PBX. 3238555 Ext 1113 - 1112

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co ruth.padilla@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

		El oferente adjudicatario deberá realizar la renovación del mantenimiento y actualización por un año a partir del 22 de julio de 2018, para doscientos noventa (290) licencias de CA IT Client Manager.	Cumple									
		La plataforma deberá actualizarse a la última versión estable de la Mesa de Ayuda e IT Client Manager, entregando un documento independiente que lo acredite a hacer uso de las últimas versiones, que actualmente se encuentren en el mercado por el periodo del mantenimiento sin costo alguno para la Dirección General de Sanidad Militar.	Cumple									
2.	Soporte	Soporte técnico telefónico y web para la plataforma de Helpdesk y administración de desktops, durante el año de mantenimiento.	Cumple									
3.	Documentación	Se debe entregar un diagrama técnico detallado donde se represente gráficamente cada uno de los componentes de Hardware y Software, en donde se encuentren instaladas las licencias con el fin de mantener actualizada la documentación del software mesa de ayuda.	Cumple									
4.	Tiempo de respuesta y disponibilidad	<div>Disponibilidad 5*8 (5 días a la semana- 8 horas del día). El oferente debe ofrecer e indicar en su oferta, la línea telefónica gratuita que pone a disposición de la Dirección General de Sanidad Militar para reportar los incidentes presentados. El soporte técnico se deberá brindar por medios de atención como: línea comercial, celular, y correo electrónico; con el fin de brindar soluciones a los requerimientos presentados por el supervisor del Contrato. El oferente adjudicatario debe comprometerse a brindar soporte técnico telefónico teniendo en cuenta los siguientes niveles de prioridad:</div> <table><tr><th>Prioridad</th><th>Tiempo de respuesta</th><th>Descripciones de los niveles de servicios</th></tr><tr><td>1</td><td>1 hora (en horario 5*8)</td><td>“Caída del sistema” o situación del producto inoperativo que afecta a un entorno de producción.</td></tr><tr><td>2</td><td>2 horas en jornada laboral</td><td>Situación con repercusiones importantes para el negocio que probablemente pone en peligro un entorno de producción. El software puede funcionar pero de forma muy limitada.</td></tr></table>	Prioridad	Tiempo de respuesta	Descripciones de los niveles de servicios	1	1 hora (en horario 5*8)	“Caída del sistema” o situación del producto inoperativo que afecta a un entorno de producción.	2	2 horas en jornada laboral	Situación con repercusiones importantes para el negocio que probablemente pone en peligro un entorno de producción. El software puede funcionar pero de forma muy limitada.	Cumple
Prioridad	Tiempo de respuesta	Descripciones de los niveles de servicios										
1	1 hora (en horario 5*8)	“Caída del sistema” o situación del producto inoperativo que afecta a un entorno de producción.										
2	2 horas en jornada laboral	Situación con repercusiones importantes para el negocio que probablemente pone en peligro un entorno de producción. El software puede funcionar pero de forma muy limitada.										

		3	4 horas en jornada laboral	Situación con repercusiones poco importantes para el negocio con la mayoría de las funciones de software en funcionamiento. Sin embargo, puede ser necesaria algún tipo de estrategia para poder ofrecer el servicio.	
		4	1 día laboral	Problema o cuestión menor que no afecta al funcionamiento del software.	
5	Informes y Documentación	<p>Entregar informes o documentación detallada de todos los procedimientos aplicados vía correo electrónico, máximo (05) cinco días, después de haber realizado el soporte técnico y actualizaciones a los productos descritos en el numeral 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El informe debe contener como mínimo: • Causas del incidente. • Procedimientos preventivos y/o correctivos aplicados. • Recomendaciones. <p>Informe Final: Se deberá entregar 5 días antes de finalizar el contrato un documento escrito y digital, de todo el estado de las herramientas descritas.</p>			Cumple
6	Capacitación	El oferente debe realizar transferencia de conocimiento a dos funcionarios en la administración y uso de las herramientas de CA Service Desk Manager e IT Client Manager.			Cumple
7	Cronograma	Al inicio del proyecto se debe entregar un cronograma de actividades en el cual se indique las fechas de la ejecución del proyecto (afinamiento, instalación de nuevas versiones y entrega de informes)			Cumple
8	Diagnóstico, Capacitación y Bolsa de horas.	<p>El oferente debe brindar a la Dirección General de Sanidad Militar un análisis inicial y presentar un informe de los estados de madurez de la mesa de ayuda asociado a la herramienta de CA Service Desk Manager e IT Client Manager, basados cuatro etapas Reactivo, Propositivo, Automatización y Cognitivo.</p> <p>El oferente deberá ayudar a la Dirección General de Sanidad Militar a construir el catalogo del servicio.</p> <p>El oferente deberá brindar una capacitación con certificado de asistencia para mínimo tres funcionarios de la Dirección General</p>			Cumple

		de Sanidad Militar en Service Desk Manager y en el producto IT Clien Manager. El oferente debe brindar una bolsa de mínimo (40) horas, con el fin de ser utilizadas en nuevos requerimientos e informes que se necesiten durante la ejecución del contrato.	
--	--	--	--

Documentación

	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS	CUMPLE / NO CUMPLE
1	Recurso Humano Calificado	El oferente debe ofrecer un equipo de trabajo conformado por dos (2) técnicos y/o ingenieros certificados en las herramientas descritas a nivel de administración e implementación. Por lo tanto, debe indicar y anexar en la oferta los nombres completos de los dos (2) funcionarios y las certificaciones respectivas	Subsano mediante Certificaciones CA Los Ingenieros son: Jorge Luis Perez Ruiz Fabian Enrique Massey Díaz Cumple
2	Entregables	Se debe entregar mensualmente un informe indicando las novedades presentada en la herramienta durante este periodo.	Cumple
		El contratista deberá documentar cada una de las tareas, de desarrollo como parte del contrato, así: actualización o elaboración de manuales de usuario e instalación del aplicativo, Programas ejecutables, scripts, componentes y archivos de datos, Se debe entregar el modelo (Entidad/Relación) del proyecto Procedimientos de recuperación y/o restauración.	Cumple

ORIGINAL FIRMADO

PD. JORGE ALBERTO CATAÑO TORRES
EVALUADOR TÉCNICO PROCESO DE MINIMA CUANTÍA 038-MDN-CGFM-DGSM-2018