

Presentado a:



Servicios Públicos Domiciliarios
SUPERSERVICIOS

OFERTA No. 2421

Presentado por:
Natalia Orjuela G.
Sales Consulting Colombia
Cel. +57 3107741688 | Email: natalia.orjuela@ngeek.co
Bogotá, 05 marzo 2026



Carrera 16a #79-05 Oficina 607, Bogotá - Colombia



www.ngeek.net



administrativa@ngeek.co



Teléfono: (601) 7685960

OFERTA TÉCNICA

El objetivo de la presente oferta técnico comercial es presentar a la entidad Superservicios, el servicio especializado de soporte sobre las plataformas F5, a través de la renovación del soporte para el siguiente serial de F5 y el soporte local.

Alcance

- F5 PREMIUM SUPPORT, para F5-BIG-LTM-I5600, con serial: f5-wiyv-fzbb.
Fecha de inicio: 11-APR-26. Fecha de finalización: 10-APR-27.
- Servicio local especializado, sobre plataforma F5, en horario 24/7. Vigencia de 1 año.

F5 Premium Support

El F5 Premium Support proporciona soporte técnico especializado para garantizar la disponibilidad, estabilidad y operación continua de las soluciones F5 implementadas, mediante atención prioritaria, soporte avanzado y acceso a recursos especializados de F5.

1. Soporte Técnico 24x7

- Acceso a soporte técnico 24x7, todos los días del año.
- Atención de incidentes críticos, altos, medios y bajos, con tiempos de respuesta acordes a la severidad.
- Acceso directo a ingenieros especializados de F5 (TAC).

2. Soporte Multinivel

- Soporte Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3, incluyendo escalamiento a ingeniería avanzada de F5 cuando sea requerido.
- Análisis profundo de incidentes complejos en ambientes productivos.

3. Gestión de Incidentes y Problemas

- Diagnóstico, análisis y resolución de incidentes relacionados con:
 - BIG-IP LTM, DNS, AFM, ASM/APM, Advanced Routing
 - VELOS y plataformas F5 Distributed Cloud
- Soporte en eventos de degradación, indisponibilidad o fallas de servicio.
- Apoyo en análisis de causa raíz (RCA) para incidentes críticos.

4. Actualizaciones y Mantenimiento

- Acceso a actualizaciones de software, parches y hotfixes de F5.
- Actualización de signature databases para módulos de seguridad (WAF, AFM, etc.).
- Recomendaciones de versiones y mejores prácticas de actualización.

5. Reemplazo Avanzado de Hardware (RMA)

- Reemplazo avanzado de hardware en caso de falla (según cobertura contratada).
- Gestión del proceso de RMA directamente con F5.
- Envío prioritario de componentes de reemplazo.

6. Asistencia Proactiva

- Recomendaciones de mejores prácticas para operación y seguridad.
- Revisión de configuraciones cuando sea requerido para soporte de incidentes.
- Alertas sobre vulnerabilidades, bugs conocidos y advisories de F5.

7. Herramientas y Recursos

- Acceso al portal de soporte de F5.
- Acceso a documentación oficial, KBs y herramientas de diagnóstico.
- Uso de utilidades como qkview para análisis avanzado.

8. Alcances y Exclusiones

- El servicio cubre soporte técnico y correctivo sobre la plataforma F5.
- No incluye servicios de implementación, cambios de arquitectura, optimización avanzada ni operación diaria, salvo que se contraten como servicios profesionales adicionales.

Ngeek – Servicio de soporte Gestión de Incidentes de Soporte

Este aparte refleja las condiciones de soporte técnico “remoto” en los incidentes que así se requiera en modalidad Manos Remotas con el Especialista de la solución afectada, conteniendo todos los aspectos vitales del servicio pactado, permitiendo a en adelante EL CLIENTE, y NGEEK SAS en adelante el PROVEEDOR, mantener un control sobre la prestación del servicio.

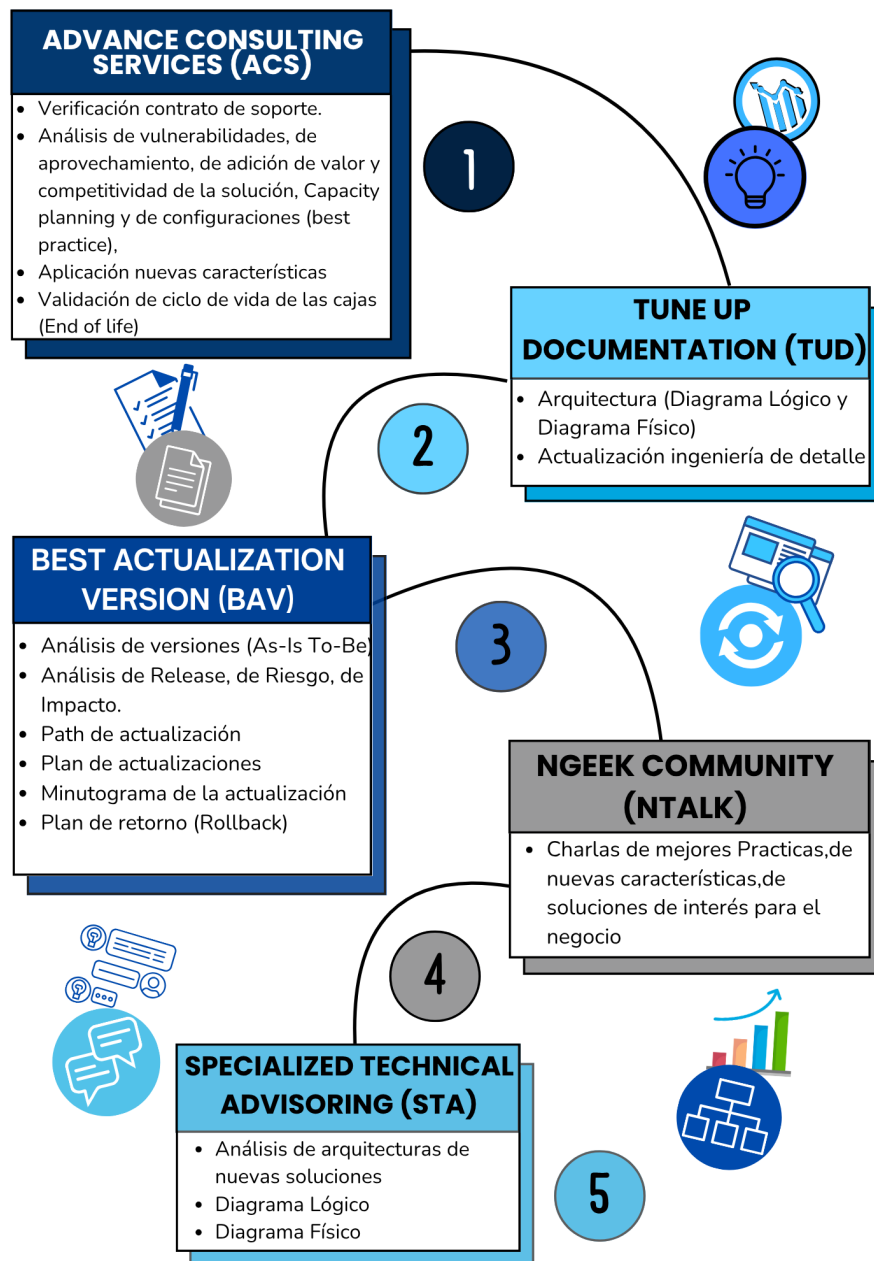
Entiéndase como incidente la interrupción no planificada o disminución de la calidad de un servicio que afecta o puede afectar la operación normal de un proceso de negocio. Dentro del soporte a incidentes de plataforma de contemplan los siguientes eventos:

- Upgrades de plataforma para remediación de Bugs o Vulnerabilidades.
- Verificación y solución de Logs de Error en el sistema.
- Análisis de fallos o lentitud de aplicaciones balanceadas por F5.
- Análisis y corrección de altos consumos de Hardware.
- Reinicios de Plataforma inesperados.
- Failover de Plataforma inesperados.
- Fallos de sincronización.
- Fallos e inconsistencias en cuanto a la operación y funcionalidad de cada módulo de F5.
- Corrección de vulnerabilidades.

- Best Actualization Version (Mantenimiento preventivo): se realizará un máximo de 1 actualizaciones al año de forma preventiva.

MODULOS STRATEGIC PARTNET PLAN SPP

El esquema de soporte diferencial SPP creado por NGEEK contempla los siguientes módulos:



DESCRIPTIVO MODULOS SPP

Advance Consulting Services (ACS)



Busca anticiparse a problemas en la plataforma, analizando su estado y rendimiento para proponer mejoras preventivas y optimizar su uso.

Tune Up Documentation (TUD)



Garantiza que la información técnica de las plataformas esté actualizada y bien documentada, permitiendo soporte y cambios eficientes.

Best Actualization Version (BAV)



Evalúa la versión actual de la plataforma y propone la mejor alternativa de actualización, analizando riesgos, beneficios y compatibilidad.

Ngeek Community (Ntalk)



Capacita al equipo interno en buenas prácticas y uso óptimo de la plataforma para aprovechar al máximo sus funcionalidades.

Specialized Technical Advisoring (STA)



Brinda acompañamiento técnico avanzado para resolver problemas complejos y apoyar en la implementación de nuevos servicios o plataformas.

Proceso apertura casos de soporte

Se trata de un servicio consultivo en el que el cliente tiene la posibilidad de reportar una incidencia y el equipo técnico de Ngeek atiende y gestiona ese posible problema. Para la prestación del servicio de soporte remoto, se realizará primero una intervención "On Call" en donde los ingenieros consultores evaluarán el caso y lo gestionarán, en caso de no solucionar la incidencia por este medio, se activará el servicio de escalamiento 3er Nivel con Fabrica "Se requiere Soporte Activo con el Fabricante".

La apertura y atención de las incidencias debe ser reportado, regulado y atendido a través del portal NCS (www.ngeek.co >> Soporte >> NCS). Un Manual de operación será entregado una vez se realice la activación de este contrato con la Fechas de Inicio y Finalización de este.

Condiciones

1. Informar los incidentes, cambios y requerimientos mediante la utilización del portal de soporte (NCS).
2. Proporcionar toda la información necesaria para la gestión de las solicitudes.
3. Proporcionar personal o recursos apropiados para ayudar a la gestión de las solicitudes según se requiera.
4. Toda actividad no incluida explícitamente en este documento de Servicios de Soporte está incluida en el Canon mensual del servicio, por consiguiente, no se considera parte del alcance.
5. No se incluye la Interacción, y la configuración de productos de terceros no contemplados en el "scope" inicial.
6. Sí el cliente requiere cualquier otro tipo de apoyo diferente, Ngeek presentará cotización Independiente de este servicio.
7. Los servicios de soporte se prestarán en la ciudad de Bogotá Colombia.
8. Los pagos del servicio deberán estar al día para acceder al servicio adquirido.
9. Es de vital importancia que las plataformas suscritas Equipos y Licencias cuenten con soporte vigente de fabricante F5, para efectos de actualización, release o parchado.

Restricciones

1. **General:** La aplicación de los módulos SPP se limitan a las plataformas y/o equipos descritos en el alcance del servicio.
2. **Análisis de Capacity Plan:** Se realizará un máximo de 2 veces al año, 1 cada Semestre.
3. **Análisis de Best Practice:** Se podrá solicitar un máximo de 2 veces al año, 1 cada semestre.
4. **Análisis de Vulnerabilidades:** Se podrá solicitar un máximo de 2 veces al año, 1 cada semestre y se limitará a las plataformas y/o equipos descritos en el alcance del servicio.
5. **Aplicación de nuevas características:** Esto aplica para modificaciones de la configuración actual, configuraciones pequeñas que no tarden más de 4 horas de trabajo, no aplica para configuraciones o implementaciones de nuevos módulos ni proyectos. Se podrán solicitar un máximo de 2 solicitudes semanales y no son acumulables.
6. **Análisis de aprovechamiento, adición de valor y competitividad de la solución:** Se deberán solicitar con 2 días de anticipación como mínimo.
7. **Best Actualization Versión (Mantenimiento preventivo):** se realizará un máximo de 2 actualizaciones al año, 1 cada semestre de forma preventiva.

Gestión de incidentes

Entiéndase como incidente la interrupción no planificada o disminución de la calidad de un servicio que afecta o puede afectar la operación normal de un proceso de negocio.

Niveles de prioridad

Las prioridades con las que se van a atender los incidentes están basadas en la matriz de prioridad (Urgencia/Impacto).

Tabla 1. Impacto

Grado de disponibilidad de servicio	Imposibilidad de consumir el servicio, el servicio no responde o responde de forma errónea.	Uno o varios componentes del servicio se encuentra presentando error o responden de forma errónea.	El servicio se encuentra. Operativo, pero se observan errores o comportamientos que no son de la operación normal.
Degradación del servicio	Degradación del servicio hasta el punto de que no puede ser utilizado (TimeOut).	El servicio responde con tiempos muy altos.	El servicio presenta inconsistencias en los tiempos de respuesta.
Recurrencia	Si la falla ha sucedido más de una vez en una semana.	Si la falla ha sucedido más de una vez en tres semanas.	Si la falla ha sucedido más de una vez en intervalos de más de un mes.

Tabla 2. Urgencia

Hora de ocurrencia de la falla	La falla se presenta dentro de las horas críticas de operación del cliente.	La falla se presenta en horas cercanas a la operación crítica del cliente.	La falla se presenta en un horario que no es crítico para la operación del cliente.
Fecha de ocurrencia de la falla	La falla se presenta en una época del año crítica para la operación del cliente.	N/A	La falla se presenta en una época del año en que la operación del cliente es normal.

Tabla 3. Matriz de prioridad

		Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
Urgencia	Alto	1	1	2
	Medio	1	2	3
	Bajo	2	3	4

Apertura de casos

1. Reporte del Incidente: Apertura del Ticket vía Plataforma NCS por parte del cliente <http://support.ngeek.co>
2. Tipificación Incidente y resolución: Evaluación incidente por parte del equipo de consultores, diagnosticara si el incidente se atiende de forma remota o en sitio, se podrán tipificar Niveles de acuerdo con la Matriz de Prioridad. (Ver Tabla 3)
3. Soporte Remoto: Herramientas soporte remoto: Gotomeeting, TeamViewer, VPN, etc.
4. Soporte en Sitio: Atención en sitio si no se soluciona por intervención remota.
5. Escalamiento Fabricante: En caso de requerirse intervención con fabricante, se realizará apertura de incidente con este, el seguimiento será continuo por parte de la consultoría Ngeek y se reportaran avances, de manera Diaria vía plataforma NCS.
6. Cierre incidente: Cierre del incidente con autorización del cliente
7. Reporte: Reporte con el proceso de solución incidente.

Acuerdos de niveles de servicio ANS

Aceptamos los acuerdos de niveles de servicio que se encuentran dentro del Anexo 07 -01 ANS Soporte F5. Se trasladan las aclaraciones realizadas en las preguntas.

- La indisponibilidad atribuible a hardware (falla o bugs) no se tiene en cuenta en el ANS. Configuraciones mal desplegadas, ventanas de mantenimiento con riesgos no controlados, cambios sin aval que impactan la operación, fallas en esquemas de HA aplican dentro de los ANS.
- Los % de Descuentos en la evaluación son acumulables, a excepción de ANS por indisponibilidad. En este caso se aplicará solo uno de los ítem (2 o 6).
- En el ítem 1 se mencionan “eventos negativos”, hace referencia al no cumplimiento del indicador de acuerdo con el compromiso establecido, ventana de mantenimiento fallida, no entrega de documentación, incumplimiento en tiempos de atención de los recursos.
- ANS. En el documento de ANS se menciona el valor optimo y el valor tolerado para cada indicador.
- Tiempos de atención y plan de escalamiento, solicito que ustedes incluyan este punto para la disponibilidad 7*24*365.

OFERTA COMERCIAL

F5 Servicio de Soporte Premium					
Ítem	Cantidad	Número de parte	Descripción	Precio Unitario COP	Precio Total COP
A	1	F5-SVC-BIG-PRE-L1-3	BIG-IP SERVICE: PREMIUM, (LEVEL 1-3) F5-BIG-LTM-I5600 f5-wiyv-fzbb 11-APR-26 10-APR-27	\$80.811.711	\$80.811.711
B	1	NG-SPP-Gold	Servicio especializado de soporte 24/7, sobre plataforma F5. Ilimitado por un año.	\$16.429.412	\$16.429.412
				SUBTOTAL	\$97.241.122
				IVA	\$18.475.813
				TOTAL	\$115.716.936

Condiciones Comerciales

Condiciones Comerciales

- Los precios están en pesos colombianos.
- Los precios se presentan después de Impuestos. El valor neto de la factura se emitirá después de retenciones, impuestos, tasas o gravamen a que haya lugar.
- Validez de la oferta 30 días. Al terminar la vigencia del presente documento por favor solicitar la actualización de esta ya que esta no tendrá validez.
- Cualquier configuración adicional no especificada no incluida, deberá ser cobrada adicional.

Condiciones Facturación

- Se entregará facturación electrónica de acuerdo a la legislación Colombiana.
- Se facturará el valor liquidado en pesos Colombianos.
- En caso de que el cliente tenga condiciones específicas para aceptación de facturación, deben ser notificadas antes de la adjudicación.
- La facturación se realizará contraentrega del producto.

Condiciones Recaudo

- El pago será el valor neto de la factura después de retenciones, impuestos, tasas o gravamen a que haya lugar.
- El pago se contempla a 30 días.
- El no pago oportuno de las facturas emitidas generará intereses de mora a la tasa máxima legal vigente.
- Serán pagados mediante transferencia electrónica en pesos colombianos hacia la cuenta de Ahorros No 69800001613 Banco Bancolombia, titular Ngeek S.A.S Nit 900697738-2.

Confidencialidad de la Información

Entiéndase por “Documento Confidencial” toda aquella información, ya sea técnica, financiera, comercial o de cualquier otro carácter, que sea suministrada y/o comunicada por NGEEK SAS en relación con el PROYECTO, mediante palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que posibilite el estado de la técnica en el futuro.

En el supuesto de que, previamente a la celebración de este acuerdo, su empresa hubiera tenido acceso a información de NGEEK SAS aquella será considerada, a todos los efectos previstos en el presente documento, como Información Confidencial, salvo aquella que expresamente sea clasificada por NGEEK SAS como información de libre uso y/o divulgación.