INFORMACIÓN GENERAL

Se indica a continuación las condiciones técnicas mínimas requeridas que el contratista debe estar en la capacidad de realizarlas dentro de la bolsa de horas reactivas y proactivas según aplique para *"Los servicios especializados asistir y soportar los productos Microsoft en la Superintendencia de Sociedades."*

PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA PLATAFORMA MICROSOFT	
1.	**DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:** Prestar el servicio de soporte especializado para la plataforma de productos Microsoft implementados en la Superintendencia de Sociedades. El servicio de soporte comprende todas aquellas actividades proactivas o reactivas que permiten el correcto funcionamiento de los servicios y aplicaciones implementados sobre la plataforma Microsoft de la entidad. Estas actividades están enfocadas en prestar un servicio de soporte y mantenimiento técnico. Las actividades incluidas en el servicio, tanto reactivas como proactivas, corresponden exclusivamente a la ejecución de acciones técnicas previamente definidas por la Entidad, sin que impliquen formulación de estrategias, análisis abiertos o desarrollo conceptual por parte del contratista.
2.	**CATEGORÍAS DEL SERVICIO:** El servicio de soporte a productos MICROSOFT comprende las actividades tendientes a brindar el servicio proactivo y el servicio reactivo a los productos Microsoft que posee la entidad, de forma virtual o presencial. **2.1. Servicio proactivo**: Las actividades de carácter proactivo corresponden a acciones técnicas preventivas previamente definidas en el alcance del servicio y no implican la formulación de estrategias, diseños o análisis abiertos por parte del contratista, consiste en el apoyo y planeación de acompañamiento técnico, anticipación en la solución de errores, problemas y apoyo en actualización de versiones tecnológicas. Este servicio se enfoca en actividades como afinamiento, seguridad, actualizaciones, acciones técnicas dentro del alcance definido y transferencia de conocimiento. • Llamadas Acompañamiento: La Superintendencia de Sociedades podrá realizar llamadas para consultas o acciones técnicas dentro del alcance definido sobre algunas situaciones particulares del funcionamiento de los productos soportados. En atención a esta llamada podría originarse un servicio proactivo o reactivo, o ninguno de los anteriores, para las que no

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

conlleve a mantenimientos o soportes.

- Reporte de actualizaciones Igualmente, teniendo en cuenta que el contratista tiene contacto directo con Microsoft como partner, deberá informar mensualmente la lista de actualizaciones liberadas por Microsoft que se recomiendan aplicar, así como los productos que próximamente se considerarán obsoletos o salgan del ciclo de vida sin que esto genere ningún costo; en caso que surja un plan a seguir en la infraestructura de la Entidad, se podrá llevar a cabo por medio de una actividad de tipo mantenimiento proactivo, con el fin de planear su ejecución.

2. **Servicio Reactivo:** Soporte rápido en el momento de que se presente un incidente o problema técnico que afecte el correcto funcionamiento de las aplicaciones o servicios soportados por los productos Microsoft objeto del soporte solicitado. El servicio reactivo se enfoca en solucionar fallas y problemas que puedan surgir en el uso de los productos MICROSOFT.

ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente proceso corresponde a la prestación de soporte técnico bajo modalidad de bolsa de horas, en donde la unidad de medida es la hora de servicio técnico especializado.

Las actividades a ejecutar, los niveles de servicio (ANS), los tiempos de atención, los perfiles requeridos y las condiciones de prestación del servicio se encuentran previamente definidos por la Entidad, lo que garantiza que el servicio es homogéneo, estandarizado y comparable entre oferentes.

En este sentido, el contratista no define el alcance ni la metodología de ejecución, limitándose a la ejecución de actividades técnicas previamente establecidas por la Entidad.

3. DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO:

3.1. Prestar soporte técnico sobre los diferentes componentes instalados y configurados de los productos Microsoft implementados en la Entidad, así como también, en implementación de nuevos servicios y características sobre estas plataformas, manteniendo la infraestructura operativa y funcional con los mejores desempeños. Anexo 2 (Productos Microsoft de la Superintendencia de Sociedades).

3.2. **<u>El proveedor del servicio deberá estar catalogado como *son Cloud Solution Provider (CSP).*</u>**

3.3. Atender las solicitudes de servicio, las cuales se harán por demanda y según necesidad de la Entidad, dichas solicitudes las realizará el supervisor del contrato, o los funcionarios autorizados por la supervisión.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

	3.4.	Atender y solucionar los problemas de los productos solicitados, así como la aplicación de los correctivos necesarios para restablecer y preservar el buen funcionamiento de las soluciones.
	3.5.	Prestar soporte a las solicitudes de actualizaciones de software de los productos Microsoft, instalación de parches o actualizaciones en los diferentes ambientes que tiene instalado y configurado la Entidad.
	3.6.	Ejecutar los diferentes cambios de forma controlada, los cuales serán programados por la entidad e informados a través del supervisor del contrato al contratista, con el fin de que el contratista disponga de los recursos necesarios para su ejecución o acompañamiento. Se debe tener en cuenta en la implementación de servicios, acciones de retorno, rollback en el evento que se presente algún inconveniente técnico con las funcionalidades implementadas a fin de garantizar el correcto funcionamiento de las infraestructuras actuales.
	3.7.	Revisar en cualquier momento durante la ejecución del contrato, la trazabilidad de los servicios de soporte. La solicitud de revisión la efectuará el supervisor del contrato.
	3.8.	Atender solicitudes de análisis, afinamiento y ajustes técnicos de los productos y servicios de soportados.
	3.9.	Aplicar los procesos o lineamientos definidos por la Entidad o el fabricante que permitan tener una infraestructura de acuerdo con estándares de seguridad y definidos por Microsoft.
	3.10.	Llevar a cabo el soporte técnico durante la ejecución de pruebas de aplicaciones realizadas sobre los servicios soportados a fin de ver el comportamiento de estas y de esta forma retroalimentar el primer nivel de soporte para análisis de impacto y comportamiento en general.
	3.11.	El contratista deberá realizar a petición del supervisor transferencia de conocimiento sobre funcionalidades de los productos soportados.
	3.12.	Acompañar y recomendar la Instalación y migración de nuevas versiones de los productos soportados, esto durante la ejecución del contrato
	3.13.	Realizar el diagnóstico de salud de la infraestructura Microsoft. (assessment en los productos solicitados por el supervisor). Validar el funcionamiento de acuerdo con los lineamientos definidos por la Entidad o el fabricante; diagnóstico técnico de las plataformas y registrar las condiciones de funcionamiento en que se haya encontrado las soluciones, identificando fallas o desviaciones frente a configuraciones estándar, y ejecutar los ajustes técnicos previamente autorizados por la. El diagnóstico integral deberá incluir, la identificación y análisis de los registros de errores o fallas del sistema que se hayan generado en las plataformas.
TÉRMINOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:		
4.1.	El proveedor deberá contar con un Centro de Servicios 7x24 a través del cual se tendrá acceso a un Punto Único de Contacto, con recurso especializado para llevar a cabo labores de monitoreo y soporte en el momento en que se reporte un incidente o requerimiento.	
4.2.	Todas las actividades deberán ser ejecutadas por el contratista en compañía del personal la Entidad, quienes estarán presentes para permitir las conexiones remotas,	

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

accesos a los servidores, bases de datos, dispositivos necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades y es a quienes se les debe hacer transferencia de conocimiento.

4.3. Cualquiera que sea la actividad por ejecutar deberá coordinarse con el Supervisor del Contrato, con el fin de realizar la programación, de acuerdo con las necesidades de la Entidad. El contratista debe garantizar que los servicios ofrecidos sean integrales y seguros de tal forma que no pongan en riesgo la infraestructura existente.

4.4. El proveedor en acuerdo con el supervisor programará revisiones generales de las configuraciones que se tienen actualmente y realizará las acciones técnicas ejecutadas dentro del alcance definido necesarias para implementar lineamientos definidos por la Entidad o el fabricante de Infraestructura.

4.5. El proveedor deberá dar a conocer información técnica de los productos y herramientas de soporte que permitan la implantación y operación de los productos Microsoft de una manera más eficiente y efectiva. De igual manera, podrán acordarse otras plataformas contempladas en el objeto de contratación, de acuerdo con el listado de productos ofrecidos por Microsoft.

4.6. Antes de iniciar la ejecución de las actividades de la bolsa de horas relacionadas con el contrato, el supervisor del Contrato por parte de la Entidad determinará con el contratista el esquema en el cual se clasificará la actividad por ejecutar, El Supervisor del contrato, de común acuerdo con el contratista, podrá solicitar la programación total o parcial de las actividades programadas en cualquier momento que lo estime necesario por razones de coordinación o se estime algún riesgo.

5.

CONDICIONES DEL SERVICIO REACTIVO

5.1. El contratista mantendrá informado la Entidad sobre el escalamiento de incidentes al fabricante.

5.2. El contratista se obliga a dar respuesta inmediata telefónica por parte del personal especializado para una atención remota en un tiempo máximo de cuatro (4) horas dentro de un esquema de atención 7x24 una vez reportada la falla, y un tiempo máximo de reparación de veinticuatro (24) horas, después de reportada la falla o incidente.

5.3. Responder al incidente reportado por el supervisor del contrato dentro de un plazo no mayor de dos (2) horas contadas a partir del reporte del mismo. Por incidente se entenderá todos los casos de fallas, mal funcionamiento o anomalías que presenten las plataformas, cubiertos por el contrato.

5.4. Atender los incidentes reportados de la plataforma, para lo cual contará con un plazo máximo de cuatro (4) horas contadas a partir del reporte del incidente. Los incidentes los reportará el Supervisor del contrato.

5.5. En caso de que el soporte remoto no sea suficiente para dar solución a un inconveniente, se solicitará atención personalizada, cuya asistencia debe prestarse máximo durante las siguientes 6 horas después de haber reportado el incidente y deberá ser atendido por el personal del contratista que tenga los conocimientos necesarios para dar solución. En caso de requerir el soporte

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

	presencial será previo acuerdo con el supervisor del contrato. **5.6.** Prestar un servicio de atención técnica, a través del cual se recibirán los incidentes reportados por la Superintendencia de Sociedades; en el que se deberá hacer un registro que incluya mínimo los datos de fecha, hora, descripción y número del incidente. El número de incidente asignado se utilizará para identificar y hacer seguimiento. **5.7.** La Superintendencia de Sociedades a través del supervisor del contrato escalará los incidentes al Contratista, y éste a su vez al fabricante en caso de ser necesario sin que se incurra en costos adicionales para la Entidad. **5.8.** El contratista mantendrá informado a la Superintendencia de Sociedades sobre el escalamiento de incidentes al fabricante. **5.9.** Se definen los tipos de incidente según lo siguiente: **5.9.1. Critico:** Se considera como un incidente critico a la caída de un sistema de información, o aplicación que funciona sobre la plataforma de Microsoft que afecte la prestación de servicios informáticos que afecten las actividades de producción. También se considera como incidente critico los problemas de alto impacto en los cuales se vean interrumpidos o degradados los servicios de la plataforma Microsoft, hasta el punto de afectar las actividades de producción. **5.9.2. Alto:** Se considera un incidente de impacto alto a aquellos problemas en la Microsoft que afecta un servicio importante, pero que se mantiene aún en operación. Evento susceptible al paso al paso del tiempo, que es importante para la productividad a largo plazo pero que no causa una parada inmediata del servicio. **5.9.3. Importante:** Se considera un incidente importante a aquellos eventos que afectan la plataforma tecnológica, pero que no tienen un alto impacto para la operación o prestación de servicios de seguridad informáticos.
6.	**CONDICIONES DEL SERVICIO PROACTIVO** **6.1.** Las solicitudes de servicio proactivo serán definidas previamente por la Entidad a través del supervisor del contrato, indicando alcance, tiempo estimado y condiciones de ejecución. El contratista se limitará a ejecutar dichas actividades conforme a las condiciones establecidas. **6.2.** La iniciación del servicio no podrá ser superior a 8 días desde la presentación del plan de trabajo. **6.3.** Los servicios proactivos deben se descritos indicando la disponibilidad requerida por el equipo la Entidad la modalidad en que serán prestados (remoto o presencial) así como los roles mínimos necesarios para atender la actividad, teniendo en cuenta que estos servicios son de acompañamiento profesional, capacitación o consultas técnicas.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

6.4. La Superintendencia de Sociedades a través del supervisor del contrato coordinará con el Contratista, este tipo de servicios para la Entidad

7. COMPENSACIÓNES

7.1. El Contratista deberá entregar el informe mensual de actividades y los entregables, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, la no presentación de los documentos entregables dará lugar a la aplicación de una penalización por concepto de ANS, equivalente a un descuento del 5% sobre el valor total facturado en dicho periodo.

7.2. La medición de disponibilidad de personal contratista se revisará en el Informe Mensual del Contratista, que contendrá un punto de referencia que indique el porcentaje de los recursos humanos del contratista aportado al proyecto. La no aplicación de la disponibilidad asignada de los recursos humanos del proyecto, según las especificaciones técnicas, dará lugar a la aplicación de una penalización por concepto de ANS, equivalente a un descuento del 10% sobre el valor total facturado en dicho periodo.

7.3. Los descuentos en la facturación por los niveles de servicio acordados no eximen al Contratista de las demás responsabilidades que se puedan presentar por incumplimiento de sus responsabilidades. La aplicación de las penalizaciones por concepto de ANS las cuales podrán ser acumulables en la medida en que sean ocasionados de manera concurrente en el respectivo periodo de pago según los informes mensuales de actividades que correspondan a cada factura de pago.

7.4. También se definen compensaciones con respecto al tiempo de atención de los incidentes según el tipo. Se describen en la siguiente tabla:

Tipo Incidente	Tiempo Máximo deRespuesta	Compensación
Critico	Una (1) Hora	Se aplicará un descuento de 10% del valor mensual facturado en la forma de pago, por la sumatoria del valor mensual de las horas por encima del tiempo máximo de atención.
Alto	Dos (2) Horas	Se aplicará un descuento de 5% del valor mensual facturado en la forma de pago, por la sumatoria del valor mensual de las horas por encima del tiempo máximo deatención.
Importante	Cuatro (4) Horas	Se aplicará un descuento de 3% del valor mensual facturado en la forma de pago, por la sumatoria del valor mensual de las horas por encima del tiempo máximo deatención.

8. GARANTÍA

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

8.1. En caso de que la configuración que realice el contratista origine daños en los equipos o configuraciones actuales, el contratista deberá asumir la responsabilidad y deberá dar solución a los inconvenientes prestados, sin costo adicional para la Superintendencia de Sociedades será responsable de realizar copias de seguridad para restaurar un servicio en un momento determinado.

8.2. El contratista será el responsable por la ejecución de los procedimientos para las pruebas, los cuales deberán ser sometidos a aprobación por parte de la Superintendencia de Sociedades, registrando y analizando los resultados obtenidos.

9. DOCUMENTACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

9.1. El contratista deberá documentar paso a paso cada una de las actividades que se llevarána cabo en cualquier figura de soporte y entregar esta documentación a la Superintendencia de Sociedades. Entre ellosse incluye documentos de diseño, manuales, instructivos, documento de riesgos.

9.2. Cuando un servicio o actividad sea cerrada, el contratista deberá entregar como mínimo la siguiente documentación:

a. Actividad solicitada, fecha y tiempo trabajado.
b. Personas de la Superintendencia de Sociedades con el cual se realizaron las actividades desarrolladas
c. Características del ambiente
d. Soluciones aplicadas
e. Artículos o documentación utilizada
f. Solución definitiva
g. Acciones técnicas ejecutadas dentro del alcance definido
h. Paso a paso de la solución o implementación.

9.3. La documentación deberá entregarse en formatos editables y en caso de requerirse en formatos que la Superintendencia de Sociedades especifique.

9.4. El contratista también deberá realizar la transferencia de conocimiento al personal de la Superintendencia de Sociedades en el procedimiento que se realice para la correcta administración de la solución presentada.

10. ESCALAMIENTO

10.1. Los incidentes generados deberán tener un esquema de escalamiento de acorde a la criticidad y tiempo que dure la solución o restablecimiento del servicio afectado. De acuerdo con el siguiente esquema:

a. Apertura del incidente – Personal autorizado por la Superintendencia de Sociedades
b. Recepción del incidente o requerimiento – Centro de Soporte Contratista
c. Escalamiento de segundo nivel – Ingenieros especializados del Contratista
d. Escalamiento de tercer nivel – Centro de Soporte Microsoft

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

11.	**DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE EL PERFIL DEL PERSONAL REQUERIDO PARA EJECUTAR EL CONTRATO** **11.1.** El contratista se compromete a garantizar que cuenta con personal idóneo, certificado y calificado con experiencia en soluciones similares. Tal situación se verificará en los certificados del personal. Las certificaciones con las que deberá contar para la ejecución de las actividades son: a. El contratista deberá garantizar el perfil solicitado, durante la ejecución del contrato y en caso de algún será verificado por la Superintendencia de Sociedades el cumplimiento. **b.** Para lo anterior el contratista deberá tener personal calificado con las certificaciones del **Anexo 3 (certificaciones productos Microsoft).** El contratista debe mantener personal idóneo y certificado en las tecnologías Microsoft objeto del contrato, asegurando que los profesionales asignados cuenten con las competencias técnicas requeridas y experiencia comprobada**.**
12.	**HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** Los servicios de soporte técnico y de mantenimiento, se prestarán de lunes a viernes y en horario de 8 am a 5 pm. Sin embargo, previo acuerdo con el supervisor del contrato, se pueden realizar las actualizaciones o labores de mantenimiento programadas que se requieran, en un horario diferente al establecido.
13.	**MEJORAS CONTINUAS DEL SERVICIO** El Contratista al identificar oportunidades de mejora que conlleven a operaciones más eficaces las deberá incorporar al servicio, previo acuerdo con la Entidad a través del supervisor del contrato.
14.	**CONFIDENCIALIDAD** El levantamiento de información que realicen los especialistas de soporte técnico, así como la información que sea entregada por la Entidad dentro de las actividades de mantenimiento o soporte serán tratados por el Contratista en forma confidencial, adhiriéndose a las políticas de seguridad de la información de la Entidad. De requerirse se deberá firmar un acuerdo de confidencialidad de la información que el contratista tenga acceso durante la ejecución de sus actividades.
15.	**CUMPLIMIENTO** Prestar los servicios de conformidad con la planeación y programación previamente acordados por la entidad, a través del supervisor del contrato y los ANS definidos.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

16. RECURSO HUMANO Y CERTIFICACIONES

16.1. Para efectos de la ejecución contractual, el contratista deberá garantizar la disponibilidad de recurso humano que cuente con las certificaciones relacionadas en el **ANEXO No. 3 (certificaciones productos Microsoft)** las cuales constituyen un requisito técnico obligatorio para la adecuada prestación del servicio.

En consecuencia, el contratista deberá disponer de personal que acredite dichas certificaciones durante toda la ejecución contractual, quienes serán responsables de la prestación del servicio de soporte y mantenimiento técnico conforme a las condiciones establecidas en el presente anexo.

La presentación de la oferta implica la aceptación expresa de esta obligación, así como el compromiso de contar con el personal certificado requerido, lo cual se entenderá declarado bajo la gravedad de juramento con la suscripción de la carta de presentación de la oferta.

16.2. Dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la legalización del contrato, el contratista deberá presentar la hoja de vida del recurso humano requerido con sus respectivos soportes de certificación de vigencia de la Matrícula o Tarjeta Profesional expedida por la Entidad que regule el ejercicio de su profesión; en consecuencia, las precitadas hojas de vida no deberán adjuntarse con la oferta.

16.3. Si durante la ejecución del contrato se da el caso de cambio del recurso humano, el contratista remitirá máximo 5 días hábiles anteriores a la fecha prevista para el cambio, para aprobación del supervisor del contrato: la hoja de vida con sus respectivos soportes de certificación de vigencia de la Matrícula o Tarjeta Profesional expedida por la Entidad que regule el ejercicio de su profesión y demás requisitos aquí señalados del(os) ingeniero(s) que prestarán dichos servicios.

16.4. Aclaraciones sobre el personal mínimo solicitado:

a. Los Profesionales ofrecidos por el proponente no podrán ser objeto de cambio durante la ejecución del contrato sin previa autorización y verificación por parte del Supervisor del contrato.
b. El perfil del nuevo profesional no podrá ser inferior al perfil del profesional objeto de cambio y deberá acreditarse de la misma forma requerida en el presente anexo, es decir presentando los soportes aquí señalados.
c. La Superintendencia de Sociedades, se reserva la facultad de solicitar a través del supervisor del contrato, el cambio del profesional en caso de no existir entera satisfacción acerca del desarrollo de las actividades a su cargo.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia
