INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

FICHA TÉCNICA

OBJETO: 285 - SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT PARA SOPORTE PROACTIVO Y REACTIVO DE PRODUCTOS MICROSOFT DEL INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES.

Descripción de la solución
1. Asesoramiento para gestionar de forma proactiva el estado de TI y maximizar el tiempo de actividad con un plan de respuesta integral.
2. Asesoría con un equipo de expertos de Microsoft que lo conocen para codiseñar, configurar e implementar soluciones
3. Ingeniería designada mejorada para datos | Azure Data - 2026-27
4. Soporte Unified Enterprise: Soporte reactivo ilimitado, soporte proactivo liderado por Microsoft, y soporte de autoservicio para toda la organización
5. Centro de Servicios y Aprendizaje: Portal con recomendaciones personalizadas, evaluaciones continuas y capacitaciones digitales bajo demanda.
6. Servicios Built-in (Proactivos Integrados): Impulsar iniciativas centradas en la nube con servicios de soporte proactivo recomendados para acelerar la implementación
7. Implementación de políticas avanzadas de acceso condicional

ESPECIFICACIONES TECNICAS

1. Ofrecer asistencia técnica telefónica y/o vía web durante la vigencia del presente contrato, cuando la entidad lo requiera y la asistencia técnica necesaria para contar la continuidad de la operación.
2. Atender todos los servicios preventivos requeridos para mantener las condiciones normales de funcionamiento, este servicio comprende las intervenciones técnicas necesarias para solucionar las inconsistencias que se presenten.
3. Entregar un reporte de gestión del servicio, incidentes atendidos, tiempos de respuesta y demás informes contenidos cuando el supervisor así lo requiera y de común acuerdo con el Gerente de Servicio asignado.
4. Habilitación de la Plataforma Microsoft Engage Center, teléfonos actualizados de contacto en Colombia para la apertura y gestión de los casos de soporte abiertos por parte de la entidad.
5. Bridar servicios de resolución de problemas con prioridad las 24 horas al día para proporcionar una respuesta rápida y minimizar el tiempo fuera de servicio.

Cumplir con los siguientes tiempos estimados de respuesta:

Gravedad indicada por a la entidad	Tiempos Estimados de Respuesta
Impacto mínimo (Gravedad C):	Menor a 4 horas hábiles (Horario Laboral)
Impacto moderado (Gravedad B)	Menor a 2 horas (Horario Laboral)
Impacto crítico (Gravedad A)	Menor a 1 hora (24 horas a día, 7 días a la semana)
Impacto Critico Azure	15-min (24 horas a día, 7 días a la semana)

Nota: La Gravedad será definida por la supervisión del contrato.

6. Cubrir servicios de soporte técnico para productos Microsoft ya sean Nube, hibrido y local.
7. Brindar servicios profesionales proactivos de planificación, implementación, mantenimiento, optimización y formación técnica los cuales serán administrados y requeridos por la entidad y son cubiertos dentro de los 400 créditos proactivos.



SONIA PATRICIA CASTAÑEDA NEIRA
Profesional Especializada
Coordinadora del Grupo Nacional de Tecnologías de Información y Desarrollo.

Proyectó: Pablo Emilio Martinez Salcedo Calderón - Profesional Universitario-GNTID.
Reviso: Sonia Patricia Castañeda Neira – Coordinadora GNTID.
Aprobó: Sonia Patricia Castañeda Neira – Coordinadora GNTID.