

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "SOPORTE MICROSOFT"	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

Ficha Técnica

1. SOPORTE MICROSOFT	
Denominación del Bien:	Microsoft Unified Enterprise Support
Denominación Técnica:	Microsoft Unified Enterprise Support
Objeto:	Prestar los servicios de administración y soporte técnico para todos los productos Microsoft instalados o por instalar en el Concejo de Bogotá D.C.
<p>Justificación:</p> <p>El requerimiento para obtener Soporte Unified Enterprise de Microsoft pretende optimizar la gestión y administración de la plataforma tecnológica y la prestación de servicios tecnológicos, así como mejorar la calidad de los mismos en cuanto a seguridad, cumplimiento, operaciones, monitoreo, disponibilidad de los servicios, desempeño, escalabilidad y administración, implementando estrategias, procedimientos, políticas y lineamientos que ajustados a mejores prácticas incrementen la calidad de los servicios de TIC</p> <p>Actualmente el Concejo de Bogotá cuenta con servicios de acceso a la red de la plataforma Windows y de colaboración como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directorio Activo (autenticación de usuarios en estaciones de trabajo, autenticación de sistemas de información y despliegue de políticas y permisos). • Servicios de actualizaciones de seguridad de sistemas operativos Microsoft. • Correo Electrónico. Exchange Server. • Acceso a información en carpetas compartidas. • Acceso de consulta e información a bases de datos SQL server. • Sistemas Operativos virtualizados. • Sistemas de virtualización Hyper-V • Windows Server Update Services – WSUS. <p>Adicionalmente cuenta con otros servicios de apoyo que no son visibles al usuario pero que soportan los servicios antes mencionados como: DNS, DHCP, LDAP e ISS. También están los sistemas operativos de servidores y computadores (computadores de escritorio y computadores portátiles) requeridos para el funcionamiento de los equipos.</p> <p>Los anteriores servicios son ofrecidos a todos los funcionarios del Concejo de Bogotá y conforman un núcleo de servicios denominados Servicios de Plataforma Windows, en concordancia a que todos son instalados en un sistema operativo Windows de Microsoft, por</p>	

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "SOPORTE MICROSOFT"	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

<p>lo tanto, se hace indispensable contar con un soporte calificado de Nivel 3 para garantizar el adecuado funcionamiento y aseguramiento de estos servicios.</p> <p>Los Servicios de soporte de Microsoft Unified (servicios de soporte) son un conjunto de servicios de soporte integral para la empresa que ayudan a acelerar su paso a la nube, a optimizar sus soluciones informáticas y a mejorar la productividad y a usar la tecnología para hacer realidad las nuevas oportunidades de negocio en cualquier etapa del ciclo de vida de la TI.</p> <p>Por lo anterior, se requiere contar con el soporte técnico especializado para la plataforma Microsoft con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con un soporte 7x24x365 de Nivel 3 (Fabricante) en todos los productos Microsoft instalados. • Obtener las mejores prácticas de soporte y configuración en últimas versiones de los productos Microsoft. • Acceder a los expertos de Microsoft en cualquier momento. • Optimizar sus productos e infraestructura de Microsoft actuales. • Reforzar a su equipo por medio de la transferencia de conocimientos. ▪ Optimizar la manera en que los activos de Microsoft operan de forma integral con otros sistemas y software. <p>Garantizando así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soportar de forma óptima los servicios de la Plataforma Windows. • Mejorar el conocimiento del personal de soporte de la infraestructura en Software Microsoft. • Minimizar los casos de soporte reactivos (fallas en la plataforma).

2. GENERALIDADES		
ÍTEM	CARACTERÍSTICA	MÍNIMO REQUERIDO
2.1.	Obligaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designar un gerente de cuenta o CSAM, para que administre las actividades, tareas y responsabilidades del equipo Microsoft. 2. Contar con una disponibilidad telefónica de 24 horas los 7 días de la semana, con el fin de atender los requerimientos técnicos sobre todos los productos Microsoft, excepto sobre aquellos que figuran en la lista de obsolescencia de Microsoft. 3. Realizar mensualmente, junto con el Supervisor del contrato, una revisión del número de horas de soporte ejecutadas.

 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p>PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SSI-PR005-FO1</p>
	<p>FICHA TÉCNICA "SOPORTE MICROSOFT"</p>	<p>VERSIÓN. No. 02</p>
		<p>FECHA: 30 MAR. 2016</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Documentar todo incidente reportado y su solución, como un "caso o solicitud de servicio", e incluir dicha documentación el informe mensual al Supervisor, el estado del incidente y las medidas a tomar para controlar el mismo, con el fin que Microsoft y el Supervisor puedan realizar el seguimiento respectivo. 5. Asistir a la Supervisión del contrato, en la creación de un procedimiento para la presentación de incidentes en la plataforma del contratista para el control y seguimiento de estos durante la ejecución del contrato, que incluya seguridad y controles adecuados. 6. Proveer, de ser necesario, parches de Software y Hotfixes, en caso de presentarse problemas conocidos con los productos Microsoft. Las versiones beta para solución de problemas y las versiones beta en general, pueden proveerse para los productos cubiertos en el servicio de Asistencia Temprana. 7. Evaluar continuamente los incidentes, con el fin de decidir el escalamiento dentro de Microsoft. 8. Coordinar junto con el Supervisor del contrato, las actividades tendientes a identificar los incidentes que requieran soporte remoto. 9. Revisar los pedidos de "Soporte de Emergencia en Sitio", junto con el supervisor. Así mismo deberán decidir conjuntamente el envío o no de Ingeniero (s) de Soporte en Sitio. 10. Dado que el contrato es para el soporte a toda la plataforma Microsoft que posee la Entidad, el contratista enviará un ingeniero de soporte, acorde con el producto que requiera el soporte, al Concejo de Bogotá, que tenga el conocimiento y las habilidades apropiadas para llevar a cabo las actividades tendientes a solucionar los problemas en sitio, cuando a ello hubiere lugar. 11. Proveer al Concejo de Bogotá cuatro (4) cuentas en Services Hub de administración y soporte técnico para recibir asistencia. 12. Proveer información técnica a través de listas de errores (bugs), notas sobre aplicaciones, documentos técnicos,
--	--

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "SOPORTE MICROSOFT"	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

		<p>artículos de Knowledge Base, actualizaciones de productos (paquetes de servicios) y guías de planificación, u otro mecanismo idóneo que permita suministrar dicha información.</p> <p>13. Coordinar a través del CSAM junto con la Supervisión del contrato, las labores tendientes a identificar, determinar prioridades y seleccionar tecnologías para dar soporte técnico.</p> <p>14. Planear las reuniones y teleconferencias de orientación en coordinación con la Supervisión, identificadas a través del CSAM.</p> <p>15. Preparar materiales de orientación de acuerdo con la propuesta de servicios y entregarlos a la supervisión.</p> <p>16. Presentar informe mensual de las actividades realizadas durante el período, relacionadas con la ejecución del contrato, discriminando el número de horas consumidas de acuerdo con el tipo de servicio, en formato acordado con la supervisión del contrato.</p> <p>17. Presentar un informe final de actividades al finalizar el contrato, el cual debe contar con el visto bueno del supervisor del mismo.</p> <p>18. Cumplir con plena autonomía administrativa y técnica con la totalidad de las especificaciones técnicas en cuanto a productos y servicios requeridos, señalados en la ficha técnica que hace parte integral de este documento.</p> <p>19. Garantizar el soporte en idioma español. Si por algún motivo se llegare a necesitar traductor, este deber ser proporcionado por el contratista, sin que esto represente costos adicionales para el Concejo de Bogotá.</p>
--	--	---

3. SERVICIOS DE SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE BASE		
ÍTEM	CARACTERÍSTICA	MÍNIMO REQUERIDO
3.1.	Horas de soporte de asesoría conforme se necesiten para plataforma on premise y nube	Las horas que se requieran

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "SOPORTE MICROSOFT"	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

3.2.	Horas de Resolución de problemas de conforme se necesiten para plataforma on-premise y nube	Los que se requieran
3.3.	Evaluaciones (Enterprise On-Demand Assessment)	Los que se requieran
3.4.	Configuración de evaluaciones bajo demanda o tanto como se necesiten.	Los que se requieran
3.5.	Educación empresarial bajo demanda	Los accesos que se requieran
3.6.	Portal de soporte en línea (Services Hub)	Las horas que se requieran
3.7.	Horas de Resolución de problemas conforme se necesiten (a demanda)	Incluido por el tiempo de duración del contrato
3.8.	Gestión de soporte reactivo a través de Gerente de Cuenta (CSAM)	Incluido por el tiempo de duración del contrato
3.9.	Administración y apoyo por medio de Gerente de Cuenta CSAM	Los que se requieran
3.10.	Webcasts conforme sea necesario (a demanda)	Los que se requieran
3.11.	Contactos habilitados conforme se necesiten para apertura de casos	Los que se requieran

4. SERVICIOS DE SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE ADICIONALES		
ÍTEM	CARACTERÍSTICA	MÍNIMO REQUERIDO
4.1.	Active Directory Recovery Execution Service On-Premises	1 Servicio
4.2.	Onboarding Accelerator - Securing Lateral Account Movement	1 Servicio
4.3.	Proactive Credits	100 Unidades
4.4.	Remediation - Side by Side	1 Servicio
4.5.	Service Delivery Management Extended	Incluido por el tiempo de duración del contrato

5. NIVELES DE SERVICIO					
5.1.	Tiempos respuesta	de	Gravedad	Situación	Respuesta esperada
			1	Inactividad crítica del sistema de empresa: El negocio en riesgo. Pérdida completa de	Componentes de Azure1 - Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "SOPORTE MICROSOFT"	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

			<p>una aplicación o solución crítica. Necesita atención inmediata</p>	<p>Todos los demás productos y servicios: respuesta a la primera llamada en una hora o menos Recurso de situación crítica2 asignado Recursos en su ubicación después de 24 horas con acuerdo del cliente Trabajo continuo las 24 horas del día3 Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario</p>
		A	<p>Degradación crítica del sistema de empresa: Pérdida o degradación significativa de servicios Necesita atención en la primera hora</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. Recursos en sitio a solicitud. Esfuerzo continuo 24x7 Notificación a gerente de servicio</p>
		B	<p>Impacto empresarial moderado: Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar razonablemente aunque con dificultades Necesita atención en las primeras dos horas laborables</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en dos horas o menos. Trabajo durante horas laborables</p>

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR005-FO1
	FICHA TÉCNICA "SOPORTE MICROSOFT"	VERSIÓN. No. 02
		FECHA: 30 MAR. 2016

			Impacto empresarial menor: Funcionando esencialmente con impedimentos menores o sin impedimentos en los servicios Necesita atención en las primeras cuatro horas laborables	Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos. Trabajo durante horas laborales
--	--	--	---	--

Proyectó: Francisco Alfonso Naranjo Madero
 Profesional Universitario
 Sistemas y Seguridad de la Información

Revisó: Alez Yobani Bociga Peña
 Profesional Universitario
 Contrato No. 220323