

MEMORANDO

OTIC

202212000208103

Información Pública

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., agosto 24 de 2022

PARA: **Johana Paola Restrepo Sierra**
Directora Técnica de ContrataciónDE: Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las
Comunicaciones

REFERENCIA: Concepto técnico - Soporte Premier Microsoft

Respetada Doctora,

En atención a la solicitud recibida del grupo estructurador del proceso mediante correo electrónico del día 24 agosto de 2022, en la cual se solicita concepto técnico para:

Proceso: PROCESO AMPARADO EN ACUERDO MARCO DE PRECIOS INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA SOFTWARE POR CATÁLOGO CCE-139-IAD-2020 # Proceso CCE-116-IAD-2020.

Objeto: “CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER BAJO EL MODELO UNIFIED DE MICROSOFT PARA LA SDM.”.

Valor estimado del proceso: TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SEISCIENTOS TRES PESOS (\$343'332.603,00) M/CTE.

Plazo de ejecución: Hasta el 24 de agosto de 2023 de acuerdo con lo publicado en el sitio web del Instrumento de agregación.

Se informa que las especificaciones técnicas del servicio de soporte premier bajo el modelo Unified de Microsoft que debe entregar el Contratista se indican a continuación:

1

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

MEMORANDO



OTIC

202212000208103

Información Pública

Al responder cite este número

Duración del Servicio: Doce (12) meses.

Productos y Cantidades:

CÓDIGO DE PARTE BASE (A-E)	NOMBRE DE PARTE
G	Unified Enterprise Support

Código de parte*	Nombre de parte	Cantidad	Unidad
SNGP5	Designated Support Engineering Dynamics Azure IaaS (1 hora)	200	Hora
PCPC	Proactive credits	81	Servicio

El Servicio de Soporte Premier bajo el Modelo Unified incluye:

Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
Incluida	Enterprise Advisory Support Hours As-needed	Advisory Services
Incluida	Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Incluida	Enterprise On-demand Assessment	On-Demand Assessment
Incluida	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed	On-Demand Assessment Remote
Incluida	Enterprise On-Demand Education	On-Demand Education
Incluida	Enterprise Online Support Portal	Administrative
Incluida	Enterprise Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Incluida	Enterprise Reactive Support Management	Service Delivery Management
Incluida	Enterprise Service Delivery Management	Service Delivery Management
Incluida	Enterprise Webcasts As-Needed	Webcast
Incluida	Reactive Enabled Contacts	Problem Resolution Support

Descripción de los servicios:

- Enterprise Advisory Support Hours: Soporte por teléfono a corto plazo (normalmente seis horas o menos) y problemas no previstos para profesionales de TI. Los Servicios de asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transmisión de habilidades con la intención de

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

OTIC

202212000208103

Información Pública

Al responder cite este número

ayudarle a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema. Los escenarios de arquitectura, desarrollo y personalización de soluciones están fuera del alcance de estos servicios de asesoramiento.

- Enterprise Azure Problem Resolution Hours : Acceso ilimitado a la asistencia para resolución de problemas de la infraestructura de Nube Pública Azure.
- Enterprise OnDemand Assessment & Setup and Config Service: Acceso a autoservicio, Plataforma de evaluación automatizada online para hacer un análisis de registros para analizar y evaluar la implementación de su tecnología de Microsoft. Las evaluaciones a petición cubren tecnologías limitadas. El uso de este servicio de evaluación requiere un servicio Azure activo con límites de datos adecuados para permitir el uso del servicio de evaluación a petición. Microsoft puede proporcionar asistencia para permitir la configuración inicial del servicio.
- Enterprise On-Demand Education: Acceso a un conjunto de materiales de capacitación online y laboratorios online de una plataforma digital de biblioteca de taller desarrollada por Microsoft.
- Enterprise Online Support Portal: Acceso a las capacidades de autoservicio en el portal de soporte en línea con el objetivo de garantizar el uso puntual de los servicios de soporte Unificado.
- Enterprise Problem Resolution Hours: Acceso ilimitado a la asistencia para resolución de problemas de la infraestructura Microsoft de la entidad
- Enterprise Reactive Support Management : Proporciona supervisión de incidentes de soporte técnico para dirigir la resolución oportuna y la alta calidad de la prestación del soporte.
- Enterprise Service Delivery Management : Servicios proporcionados por un gestor de cuenta designado para el éxito de la entidad. Este recurso puede operar de forma remota o de forma presencial en la ubicación de la entidad.

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

MEMORANDO

OTIC

202212000208103

Información Pública

Al responder cite este número

- Enterprise Webcasts : Acceso a sesiones formativas organizadas por Microsoft, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, se prestan a través de Internet de forma remota.
- Reactive Enabled Contacts : Habilitamiento de contactos y cuentas en la entidad para la apertura de casos de soporte

Soporte Técnico para Productos de Microsoft

Microsoft proporcionará soporte técnico para los productos de Microsoft con licencia de Cliente, lanzados comercialmente y disponibles con carácter general, y para las suscripciones de servicios en la nube que haya adquirido el Cliente o la Filial del Cliente: i) en virtud de los proyectos con licencia y contratos, según se indica en el Apéndice A; y ii) durante el Plazo de esta Orden de Trabajo. Dichos productos y suscripciones excluyen los adquiridos por cualquier parte que no sea Filial del Cliente a partir de la Fecha de Inicio del Soporte Técnico.

Características del Soporte Técnico Premier:

- Servicios de resolución de problemas:
 - Capacidad de respuesta: Menos de 1 hora. Contacto fácilmente a ingenieros de soporte técnico sénior.
 - Acceso ilimitado: Soporte técnico las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.
 - Local y remoto: Incluye Soporte técnico local y remoto para todos los productos de Microsoft.
- Administración de entrega de servicio:
 - Administración de relaciones: Trabajo directamente con un responsable técnico de cuenta (TAM).
 - Administración de derivación a instancias superiores: Derivación a ingenieros de soporte técnico sénior.
 - Administración de incidentes: Preparación para eventos no planificados, derivaciones a instancias superiores o interrupciones en el servicio.
- Servicios proactivos

4

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

MEMORANDO

OTIC

202212000208103

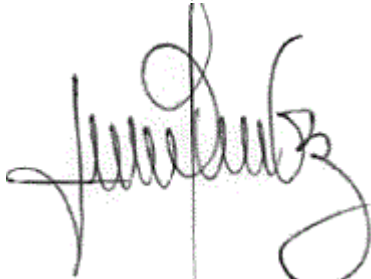
Información Pública

Al responder cite este número

- Personal: Ayuda a equipar a TI con herramientas que le permiten comprender las opciones en materia de arquitectura.
- Proceso: Ayuda a acelerar los plazos de implementación y a reducir los costos generales.
- Tecnología: Minimiza el tiempo de inactividad con los servicios preventivos.
- Mejoras en el rendimiento
 - Servicios de supervisión proactivos para ayudar a minimizar los riesgos y las Evaluación ineficiencias del entorno.
- Operación:
 - Orientación en materia de diseño, desarrollo e implementación para reducir costos, plazos y riesgos, y procedimientos operativos recomendados para que TI sea un recurso estratégico ágil para la entidad.
- Educación:
 - Recursos educativos exclusivos que ayudan a incrementar la productividad y las capacidades del personal de TI.

Una vez revisado el estudio previo, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones determina la viabilidad técnica y emite concepto favorable para continuar el proceso.

Cordialmente,

**Jady Marina Perez Cruz****Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**Firma mecánica generada en 24-08-2022 04:01 PM

5

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

MEMORANDO

OTIC

202212000208103

Información Pública

Al responder cite este número

cc Diego Alejandro Paez Triana - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
cc Javier Bernardo Pineda Zuleta - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Elaboró: Adriana Gutierrez Arismendi-Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones