



## OFERTA TÉCNICA / ECONÓMICA

Bogotá D.C. 12 de noviembre de 2025

**Señores:**

**Empresa Férrea Regional - EFR**

### **Especificaciones y características de licenciamiento**

## **Google Workspace Enterprise Standard**

La edición Standard es un conjunto de aplicaciones de productividad colaborativas que incluye correo profesional, videoconferencias seguras, calendarios compartidos, edición online de documentos, entre otras aplicaciones.

### **Detalles Técnicos de Google Workspace Enterprise Standard:**

#### **1. Correo electrónico profesional:**

- **Plataforma:** Basada en la nube, impulsada por la infraestructura de Gmail, con una disponibilidad del 99,9% garantizada.
- **Protocolos:** Soporte para IMAP, POP y SMTP para la compatibilidad con clientes de correo electrónico tradicionales.
- **Seguridad:** Incluye protección contra spam, phishing y malware con Google Safe Browsing y análisis de archivos adjuntos.
- **Cifrado:** Cifrado de datos en tránsito con TLS y en reposo con claves de cifrado gestionadas por Google.
- **Funcionalidades:** Búsqueda avanzada, filtros, etiquetas, respuestas automáticas, delegación de correo electrónico y alias de correo electrónico.
- **Limitaciones:** No incluye archivado de correo electrónico ni retención legal, y el tamaño máximo de los archivos adjuntos es de 25 MB.

#### **2. Almacenamiento en la nube (Google Drive):**

- **Capacidad:** Tanto como necesites de almacenamiento compartido por todos los usuarios para todos los servicios de Google Workspace.
- **Sincronización:** Google Drive para escritorio permite la sincronización de archivos entre dispositivos.
- **Compartir archivos:** Opciones flexibles para compartir archivos y carpetas con usuarios internos y externos, con control de permisos granular (puede ver, puede comentar, puede editar).
- **Formatos de archivo:** Compatible con una amplia variedad de formatos de



Los Maestros del Cloud  
SAS

## OFERTA TÉCNICA / ECONÓMICA

archivo, incluyendo documentos de Microsoft Office, PDF, imágenes y videos.

- **Acceso sin conexión:** Permite el acceso sin conexión a archivos específicos en Google Drive.
- **Incluye:** Seguridad: Vault, Prevención avanzada de pérdida de datos, Cloud Identity Premium (CIP)

### 3. Herramientas de productividad:

- **Google Docs, Sheets y Slides:**
  - Procesamiento de textos, hojas de cálculo y presentaciones en línea con colaboración en tiempo real e historial de versiones.
  - Amplia gama de plantillas y funciones de formato.
  - Compatibilidad con complementos para ampliar la funcionalidad.
- **Google Calendar:**
  - Gestión de calendarios personales y compartidos.
  - Programación de eventos, reuniones y recordatorios.
  - Integración con Google Meet y otras aplicaciones.

### 4. Herramientas de comunicación:

- **Google Meet:**
  - Videoconferencias con hasta 100 participantes.
  - Grabación de reuniones en Google Drive.
  - Compartir pantalla y chat en vivo.
- **Google Chat:**
  - Mensajería instantánea para comunicación individual y grupal.
  - Compartir archivos y crear salas de chat.
  - Integración con otras aplicaciones de Google Workspace.

### 5. Funciones de administración:

- **Consola de administración:**
  - Gestión centralizada de usuarios, grupos y dispositivos.
  - Control de acceso a aplicaciones y servicios.
  - Configuración de seguridad básica, como verificación en dos pasos.

Las características detalladas de funcionalidades y aplicaciones incluidas pueden ser consultadas en el siguiente link: [Comparativo Ediciones Enterprise](#)



Los Maestros del Cloud  
SAS

## OFERTA TÉCNICA / ECONÓMICA

### OFERTA ECONÓMICA

Los valores a continuación se encuentran en Pesos Colombianos.

Se sugiere el soporte técnico como opción para el manejo de incidentes y posibles requerimientos de apoyo de especialistas

Licencia	Cant.	Precio de Lista Mensual	Precio de Lista Anual	Precio Total Anual	Impuestos	Total
Enterprise Standard. Contrato 12 meses.	170	\$110.700	\$1.328.400	\$225.828.000	\$25.292.736	\$251.120.736
Servicios de Soporte. Proactivo Bolsa de horas.	40	\$145.031	\$5.801.240	\$5.801.240	\$6.450.979	\$12.252.219
Servicios de Soporte Reactivo. Bolsa de horas.	40	\$145.031	\$5.801.240	\$5.801.240	\$6.450.979	\$12.252.219
Capacitación para usuario Final Hasta 20 personas	1	\$2.392.098	\$2.392.098	\$2.392.098	\$722.414	\$3.114.512
Capacitación par ausuario técnico o administrador hasta 10 personas	1	\$2.212.482	\$2.212.482	\$2.212.482	\$668.170	\$2.880.652
					<b>Total</b>	<b>\$281.620.337</b>

### SOPORTE MESA DE AYUDA

**Maestros del Cloud** cuenta con un área de atención y soporte al cliente que opera con disponibilidad 7x24x365, 5x8 y bajo demanda, dedicada a atender las solicitudes y/o requerimientos de carácter técnico, según el esquema definido por la entidad contratante.

De igual forma, cuenta con un equipo de proactividad que realiza el monitoreo de las plataformas Google Cloud 7x24x365 y Google Workspace mediante el panel de estados [Google Cloud Status Dashboard](#) y [Google Workspace Status](#).

El soporte técnico brindado por **Maestros del Cloud** incluye la revisión de casos por un profesional de soporte, dudas técnicas y casos asociados a componentes de la solución incluyendo recomendaciones de buenas prácticas y escalamientos al proveedor de servicio en los casos que aplique. El soporte técnico no incluye procesos de desarrollo y consultoría de software para generar funcionalidades adicionales a las previamente establecidas en la especificación técnica del producto.

#### Modalidad de Soporte:

Características

Estándar



Los Maestros del Cloud  
SAS

## OFERTA TÉCNICA / ECONÓMICA

Resolución de incidencias	
Horario de atención	5 x 8
Idioma	Español
Casos de solución de problemas	Si
Atención y solución de incidencias	Dentro del horario de atención
Tiempo de atención inicial	Hasta 60 minutos
Escalamiento de casos	Jerárquico
Número de casos atendidos al mes	Ilimitado
Acceso a asistencia	
Medios de asistencia técnica	Por plataforma web y correo electrónico.
Seguimiento de casos por parte del cliente	En tiempo real
Servicios de asesoramiento	
Atención a consultas sobre mejores prácticas.	Si
Asistencia para arquitectura, implementación y despliegue	Para casos concretos definidos previamente entre las partes

### Esquema de Atención de un Incidente y/o Requerimiento

**Maestros del Cloud** atenderá cada uno de los PQRS (petición, queja, reclamo y sugerencia) reportados por **Empresa Férrea Regional - EFR** bajo el siguiente esquema de atención y soporte.

El esquema implementado por **Maestros del Cloud** contempla los procesos asociados directamente a la fase de operación del servicio, en donde se realiza la gestión de eventos, gestión de incidentes, gestión de problemas y gestión de requerimientos.

**Gestión de eventos:** monitorear todos los eventos que acontezcan en la infraestructura alojada en Google Cloud Platform y solución de Google Workspace con el objetivo de asegurar su correcto funcionamiento y contribuir en la mitigación de incidencias futuras.

**Gestión de incidentes:** registrar todas las incidencias que afecten la calidad del servicio de infraestructura y restaurarlo en los niveles de servicio pactados en la brevedad posible.



Los Maestros del Cloud  
SAS

## OFERTA TÉCNICA / ECONÓMICA

**Gestión de problemas:** El equipo de expertos de Maestros del Cloud es responsable de analizar y ofrecer soluciones a aquellos incidentes que por su frecuencia o impacto degradan la calidad del servicio.

A continuación se describe el proceso empleado para atender, gestionar y solucionar un PQR. Cabe mencionar que toda interrupción no planificada o una reducción de la calidad del servicio que afecta la correcta prestación del servicio será clasificado como un incidente y toda solicitud sobre cualquier de los ambientes disponibles sin que se afecte el servicio será clasificado como un requerimiento.

- Personal de **Empresa Férrea Regional - EFR** interpone un PQRS ante los siguientes canales de comunicación generados por **Maestros del cloud**: línea de atención fija en Bogotá chat, correo electrónico o mediante la herramienta de gestión de casos Fresh Service<sup>1</sup> por **Maestros del cloud**.

Nota: **Maestros del cloud** realizará la entrega de los datos de contacto de cada canal de comunicación durante el establecimiento del contrato.

- El especialista de soporte debe generar el caso dentro de la herramienta cuando el PQRS es atendido mediante la línea de atención, chat y/o correo electrónico. Una vez creada la incidencia en la herramienta se le informará al usuario el número del caso para su respectivo seguimiento.
- El caso deberá ser clasificado de acuerdo al motivo reportado por el cliente, este motivo le asignará una prioridad al caso y su correspondiente escalamiento automático.

Es importante tener en consideración que, pese a que el cliente puede clasificar el requerimiento con prioridad alta, es el área de soporte quien define la criticidad de acuerdo a los conceptos definidos. En caso de requerir aclaración al momento de realizar la valoración de la criticidad, se procederá a realizar la consulta con el equipo de Servicios Profesionales quienes conocen la solución del **Empresa Férrea Regional - EFR**.

La persona encargada del caso deberá ejecutar los niveles de escalamiento necesarios para brindar una solución efectiva y eficiente al incidente. Con el objetivo de atender y solucionar el PQR reportado por **Empresa Férrea Regional - EFR**, el equipo de soporte se encuentra respaldado por el equipo de expertos de **Maestros del cloud** y Google.

El equipo de soporte debe comunicarse con **Empresa Férrea Regional - EFR** para informarle el diagnóstico y/o avances del caso en un tiempo no superior a treinta (30) minutos. Cabe resaltar que este tiempo es contabilizado desde la recepción de la incidencia y/o reporte.

- El equipo de soporte se comunica con **Empresa Férrea Regional - EFR** para informar el estado de la incidencia y la solución de la misma. El equipo de soporte tiene como objetivo ser el canal de comunicación principal del cliente.

- Si el personal de la entidad contratante da su consentimiento para cerrar el caso, el ingeniero de soporte, deberá cerrar el caso con la causa del problema encontrado. De igual forma, indicará el nombre y número de contacto de la persona que autorizó cerrar el PQRS.

El equipo de soporte debe constantemente identificar las soluciones implementadas en los diferentes PQRS que pueden entrar a la documentación de la base de conocimientos interna, con el fin de consolidar el conocimiento y la experiencia generada en cada caso y que esta se convierta en la fuente principal de consulta tanto para **Maestros del cloud** como para la entidad contratante. Este proceso se realiza una vez se da cierre al caso de manera satisfactoria.

De igual manera, el equipo de soporte de **Maestros del cloud** analiza la causa raíz de las incidencias reportadas durante el periodo de medición, con el objetivo de identificar comportamientos reiterativos que afecten la correcta prestación del servicio. Una vez se identifica la casuística ,se procede a escalar al equipo de expertos de **Maestros del cloud** con la finalidad de generar soluciones definitivas que eviten dichas incidencias a futuro.

El equipo de soporte de **Maestros del cloud** generará un reporte detallado de cada incidente mayor en un periodo no mayor a 24 horas habiles. Una vez finalizado el periodo de medición se entregará a la entidad contratante un informe de gestión de incidentes, gestión de problemas y gestión de requerimientos. La información contenida en cada uno de los reportes debe ser acordada entre las partes una vez se genere la aceptación de la propuesta.

Nota: En caso de una falla identificada proactivamente por **Maestros del cloud** que afecte la correcta operación de **Empresa Férrea Regional - EFR** será notificada bajo el esquema de comunicación establecido previamente entre las partes.

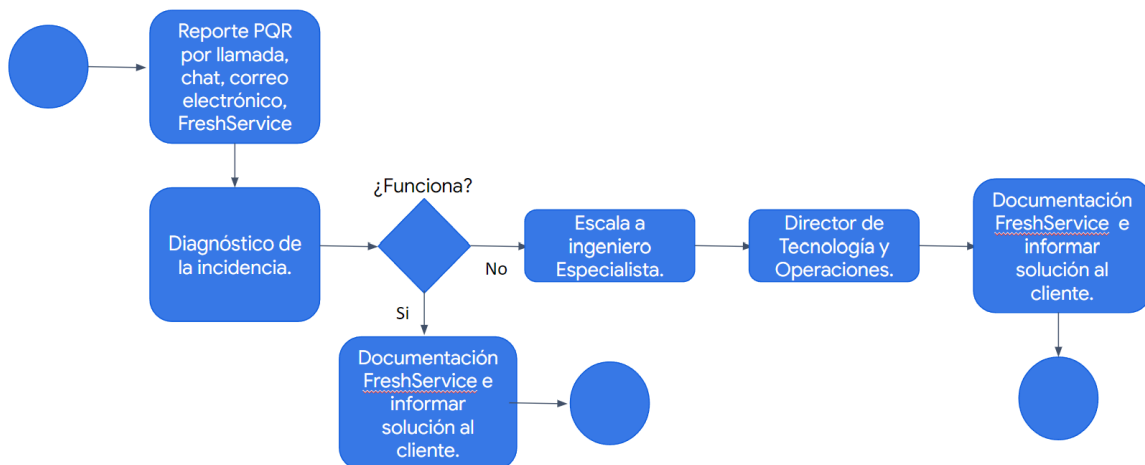


Figura 1. Diagrama atención de un PQR

Cada uno de los requerimientos técnicos serán atendidos por el área dedicada de atención y soporte asignada al **Empresa Férrea Regional - EFR**. No obstante, **Empresa Férrea Regional -**



## OFERTA TÉCNICA / ECONÓMICA

EFR tendrá el siguiente esquema de escalamiento de atención.

Nivel	Persona Contacto	Mail	Teléfonos de Contacto
Nivel 1	Ingeniero de Atención y Soporte	soporte@maestrosdelcloud.com	3178153600
Nivel 2	Gerente Relacionamento con el cliente	postventa@maestrosdelcloud.com	315 517 14 70
Nivel 3	Gerente de Cuenta	comercial1@maestrosdelcloud.com	3153135608

**Tabla 2.** Niveles de escalamiento de atención.

### Acuerdos de niveles de servicio (SLA):

#### Tipos de criticidad de la falla:

**Prioridad 1** - Impacto crítico: Se entiende que el servicio no puede ser usado en producción, lo cual impacta de manera crítica la operación del cliente.

**Prioridad 2** - Impacto grave: Se entiende que el servicio se encuentra gravemente afectado.

**Prioridad 3** - Impacto moderado: Se entiende que el servicio se encuentra parcialmente afectado.

**Prioridad 4** - Impacto bajo: Se entiende que el inconveniente detectado no afecta ni degrada la prestación del servicio.

#### Niveles de Atención y Soporte:

A continuación, se detallan los tiempos estipulados para el escalamiento técnico del caso de acuerdo a la prioridad asignada:

Trayecto de Escalamiento	Máximo Tiempo por Gravedad/ Prioridad			
	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4
Nivel 1	30 Minutos	1 Hora	1 Hora	2 Hora
Nivel 2	30 Minutos	1 Hora	1 Hora	2 Hora
Nivel 3	1 Hora	4 Horas	8 Horas	16 Horas
<b>Total</b>	<b>2 Horas</b>	<b>6 Horas</b>	<b>10 Horas</b>	<b>20 Horas</b>



Los Maestros del Cloud  
SAS

## OFERTA TÉCNICA / ECONÓMICA

**Tabla 2.** Tiempo de atención y diagnóstico de la falla según la prioridad asignada.<sup>2</sup>

A continuación, se describen los niveles de atención involucrados durante la atención y diagnóstico de una incidencia en el servicio.

**Nivel 1:** Equipo de Soporte **Maestros del cloud.**

**Nivel 2:** Grupo de Ingenieros Especialistas en **Maestros del cloud.**

**Nivel 3:** Gerente de Tecnología y Operaciones Maestros del Cloud. El soporte brindado por **Maestros del cloud** se encuentra respaldado por un grupo de ingenieros especializados.

**Nota:** El equipo de Soporte de **Maestros del cloud** tiene un tiempo de primera atención de 30 minutos para cada incidente.

Entiéndase que los tiempos relacionados en la tabla 2 hacen referencia a tiempos de atención y solución para incidentes y/o problemas que no requieran la intervención del Google sino únicamente de la entidad contratante, estos tiempos dependen de la información y acompañamiento asertivo de **Empresa Férrea Regional - EFR** ante un incidente y/o problema. En caso de requerirse la intervención Google estos tiempos hacen referencia a tiempos de atención y diagnóstico más no de resolución, ya que el tiempo de solución se encuentra sujeto a GOOGLE. Cabe resaltar que **Empresa Férrea Regional - EFR** deberá realizar validaciones previas que permitan realizar un descarte de falla sobre su infraestructura y/o conectividad.

---

<sup>2</sup> Los tiempos relacionados en la tabla 2 serán contabilizados de acuerdo al plan de soporte contratado por el cliente.