






















<b>Ficha Técnica</b>																					
<b>Office 365 Enterprise</b>																					
Producto AMP	Microsoft M365 Apps Enterprise Open Subscription Open Value Level D 1 Month AP_OV_OVNT0																				
Descripción	Aspectos básicos para empresas que necesitan aplicaciones de escritorio de Office para PC.																				
aplicaciones de Office	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Word</td> <td>Excel</td> <td>Power Point</td> <td>Publisher</td> <td>Outlook</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Acces</td> <td>OneDrive</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						Word	Excel	Power Point	Publisher	Outlook						Acces	OneDrive			
																					
Word	Excel	Power Point	Publisher	Outlook																	
																					
Acces	OneDrive																				
Código del servicio	Q7Y-00005																				
Nombre del servicio	Soporte técnico																				
Descripción del servicio	<p>El Proveedor debe atender incidentes y consultas relacionadas con los Productos adquiridos por la Entidad Compradora. Los requerimientos deben ser formulados por los administradores de la plataforma o la mesa de ayuda de la Entidad Compradora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Proveedor pondrá a disposición dentro de las instalaciones de la Entidad Compradora el personal requerido en el horario y los perfiles solicitados, para prestar el servicio de soporte técnico en sitio.</li> <li>• Las actividades de soporte técnico deben orientarse a solución de problemas, reconfiguración de las aplicaciones y a mantener la disponibilidad de los Productos adquiridos.</li> <li>• Verificación de la configuración, activación y acceso a los Productos.</li> <li>• Reinstalación, desinstalación y reconfiguración de Productos.</li> <li>• Soporte a los usuarios de la Entidad Compradora de los Productos.</li> <li>• El consumo de las horas contratadas en la Orden de Compra se hará efectivo una vez se registre el incidente en la mesa de ayuda o el mecanismo que la Entidad Compradora de común acuerdo con el Proveedor.</li> <li>• La Entidad Compradora debe realizar la solicitud del servicio al Proveedor, a través de la mesa de ayuda o el mecanismo que establezca la Entidad Compradora de común acuerdo con el Proveedor.</li> <li>• El Proveedor debe escalar el incidente con el fabricante oportunamente en caso de ser requerido.</li> </ul>																				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los incidentes deben ser cerrados de común acuerdo entre la Entidad Compradora y el Proveedor siempre y cuando el problema sea resuelto satisfactoriamente.</li> <li>• Este servicio aplica para cualquiera de los Productos adquiridos a través del Acuerdo Marco de Precios o con los que cuente la Entidad Compradora.</li> <li>• El personal que ejecute el soporte técnico debe contar con un equipo de cómputo y todas las herramientas adicionales de hardware y software requeridas para la prestación óptima del servicio.</li> <li>• El soporte puede ser prestado de manera remota o en sitio</li> <li>• La Entidad Compradora suministra el mobiliario donde se ubicará el personal solicitado, en caso de que esta solicite el soporte en Sitio.</li> <li>• La Entidad Compradora puede adquirir este servicio con perfil de personal: (i) técnico o tecnólogo; o (ii) profesional.</li> </ul>
Forma de prestación del servicio	El Proveedor debe prestar este servicio en sitio durante la jornada Ordinaria.  Jornada Ordinaria: Horas dentro de días hábiles con una duración máxima legal de la jornada ordinaria de trabajo de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) horas a la semana. El número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar ningún recargo por trabajo suplementarios dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 9 pm. La Entidad Compradora definirá el horario de la jornada ordinaria del (i) técnico o tecnólogo; o (ii) profesional.; en la solicitud de cotización.
Tiempo de entrega	La Entidad Compradora debe establecer con el Proveedor la programación de los eventos de soporte programado. El Proveedor debe responder a las solicitudes de soporte de la Entidad de acuerdo con los tiempos definidos en el ANS.
Enlace Acuerdo Marco	<a href="https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/software-por-catalogo">https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/software-por-catalogo</a>
Enlace Suplemento	<a href="https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/3_suplemento_microsoft_2912021.pdf">https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/3_suplemento_microsoft_2912021.pdf</a>
Ficha técnica y ANS	1._anexo_2._ans_y_fichas_tecnicas