

**Especificaciones técnicas de los Servicios Microsoft**

Nombre del producto o servicio	<b>Instalación de Licencia o Licencia con Software Assurance</b>	
Código Matriz	<b>1</b>	
Tipo de Producto Microsoft	Este servicio aplica a todos los Productos Microsoft de tipo "Licencia", "Software Assurance" y "Licencia con Software Assurance".	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalar los Productos Microsoft adquiridos.</li> <li>2. El servicio incluye: Instalación de las licencias o preparación de las aplicaciones cliente y <i>Client Access Licences</i> (CALs).</li> <li>3. Suministrar el personal idóneo para apoyar el proceso de instalación de los Productos Microsoft adquiridos. La instalación se puede realizar en sitio o de forma remota según lo acordado entre el Proveedor y la Entidad Compradora.</li> </ol>
	Perfil del Personal	La instalación debe ser realizada por personal técnico, tecnólogo o profesional de acuerdo con los perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios.
Nombre del producto o servicio	<b>Instalación suscripción anual</b>	
Código Matriz	<b>2</b>	
Tipo de Producto Microsoft	Este servicio aplica para todos los Productos Microsoft del tipo "Suscripción Anual".	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalar los Productos Microsoft adquiridos.</li> <li>2. El servicio incluye: Instalación de las licencias o preparación de las aplicaciones cliente.</li> <li>3. Suministrar el personal idóneo para apoyar el proceso de instalación de los Productos Microsoft adquiridos. La instalación se puede realizar en sitio o de forma remota según lo acordado entre el Proveedor y la Entidad Compradora.</li> </ol>
	Perfil del Personal	La instalación debe ser realizada por personal técnico, tecnólogo o profesional de acuerdo con los perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios.
Nombre del producto o servicio	<b>Soporte técnico en sitio</b>	
Código Matriz	<b>3</b>	
Tipo de Producto Microsoft	Este servicio aplica para todos los productos Microsoft adquiridos a través del Acuerdo Marco de Precios o con los que cuente la Entidad Compradora.	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	El Proveedor pondrá a disposición dentro de las instalaciones de la Entidad Compradora las personas requeridas en el horario y los perfiles solicitados, para prestar el servicio de soporte técnico.
	Horario normal de atención	48 horas semanales. En el horario establecido por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización.
	Puesto de trabajo	Dotado con equipo de cómputo y todas las herramientas adicionales de hardware y software requeridas para la prestación óptima del servicio de soporte técnico.
	Otras características	La Entidad Compradora suministra el mobiliario donde se ubicara el personal solicitado. La Entidad Compradora puede adquirir este servicio con perfil de personal: (i) técnico o tecnólogo; o (ii) profesional.
Funciones recomendadas	Verificación de la configuración, activación y acceso a los Productos Microsoft. Reinstalación, desinstalación y reconfiguración de Productos Microsoft. Soporte a los usuarios de la Entidad Compradora de los Productos Microsoft. Escalamiento de incidentes de forma oportuna al proveedor, en los casos que no cuente con los recursos técnicos para solucionar el problema.	
Nombre del producto o servicio	<b>Soporte técnico proactivo</b>	
Código Matriz	<b>4</b>	
Tipo de Producto Microsoft	Este servicio aplica para todos los productos Microsoft adquiridos a través del Acuerdo Marco de Precios o con los que cuente la Entidad Compradora.	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	El Proveedor debe llevar a cabo las actividades preventivas solicitadas por la Entidad Compradora con el fin de evitar la interrupción del servicio y garantizar la operación correcta y permanente de los Productos Microsoft.
	Tareas Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento de Productos Microsoft</li> <li>- Backup de las aplicaciones soportadas con los Productos Microsoft</li> <li>- Actualización de los Productos Microsoft</li> <li>- Control de cambios (versionamiento y puntos de restauración) de los Productos Microsoft.</li> <li>- Llevar a cabo tareas de respaldo que permitan recuperar la información cuando ocurra un daño crítico del sistema operativo y configuraciones del servicio.</li> <li>- Otras actividades preventivas solicitadas por la Entidad Compradora</li> </ul>
Perfil del Personal	El soporte proactivo debe ser realizada por personal técnico, tecnólogo o profesional de acuerdo a los perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios.	

Nombre del producto o servicio	<b>Soporte técnico reactivo</b>	
Código Matriz	<b>5</b>	
Tipo de Producto Microsoft	Este servicio aplica para todos los productos Microsoft adquiridos a través del Acuerdo Marco de Precios o con los que cuente la Entidad Compradora.	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	El Proveedor proporciona bajo el esquema de mesa de ayuda la solución de problemas relacionados con cualquiera de los Productos Microsoft adquiridos por la Entidad Compradora.  Las actividades de soporte reactivo deben orientarse a solución de problemas, reparación de los productos instalados, reconfiguración de las aplicaciones, indisponibilidad de los Productos y Servicios Microsoft instalados.
	Perfil del Personal	El soporte proactivo debe ser realizada por personal técnico, tecnólogo o profesional de acuerdo a los perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios.
	Otras Características	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. El Proveedor puede prestar este servicio en sitio o de forma remota. La Entidad Compradora debe realizar la solicitud del servicio al Proveedor, a través de la mesa de ayuda o el mecanismo que establezca con el Proveedor. El Proveedor debe escalar el incidente con el fabricante oportunamente en caso de ser requerido. Los incidentes deben ser cerrados de común acuerdo entre la Entidad Compradora y el Proveedor siempre y cuando el problema sea resuelto satisfactoriamente.

Nombre del Producto	<b>Gerente de cuenta (soporte)</b>	
Código Matriz	<b>6</b>	
Tipo de Producto Microsoft	Este servicio aplica para todos los productos Microsoft adquiridos a través del Acuerdo Marco de Precios o con los que cuente la Entidad Compradora.	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Nivel de Educación	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica o carreras afines. Debe contar con certificación MCSA.
	Experiencia	Con experiencia mínima de cinco (5) años en soporte técnico y/o en servicio al cliente.
	Horario normal de atención	48 horas semanales. En el horario establecido por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización.
	Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales Capacidad de liderazgo Habilidad para negociación Capacidad de análisis y organización de datos Conocimientos específicos en las herramientas utilizadas Visión estratégica
	Puesto de trabajo	Dotado con equipo de cómputo y todas las herramientas adicionales de hardware y software requeridas por el Proveedor para la prestación óptima del servicio de gerente de cuenta.
	Otras características	La Entidad Compradora suministra el mobiliario donde se ubicara el personal solicitado.
	Funciones recomendadas	(i) Servir de punto único de contacto con la Entidad Compradora, para planear y coordinar las actividades de soporte técnico. (ii) Coordinar, supervisar y hacer seguimiento a las actividades de soporte definidas por la Entidad Compradora. (iii) Verificar de forma continua el cumplimiento de las actividades planeadas. (iv) Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad indicadas por la Entidad Compradora. (v) Realizar el control y escalamiento de incidentes de manera oportuna.

Nombre del producto o servicio	<b>Capacitación usuario final hasta diez (10) personas</b>	
Código Matriz	<b>7</b>	
Tipo de Producto Microsoft	Este servicio aplica para todos los Productos Microsoft.	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	Capacitación a un grupo de usuarios definido por la Entidad Compradora sobre las funcionalidades específicas de los Productos Microsoft.
	Horario	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.
	Otras Características	El Proveedor debe proporcionar el material de capacitación por grupo de acuerdo al tema definido con la Entidad Compradora (estructura curricular, material de apoyo, recursos audiovisuales o multimedia). Realizar evaluaciones de la capacitación una vez finalizada. La Entidad Compradora proporciona el espacio y recursos tecnológicos necesarios para la capacitación.
	Actividades recomendadas	(i) Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento a su público objetivo (ii) Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros) (iii) Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. (iv) Hacer seguimiento a las actividades educativas para evaluar su efectividad. (v) Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos adquiridos y la efectividad en el proceso de transferencia de conocimiento. (vi) Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. (vii) Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. (viii) Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición (ix) Identificar necesidades formativas.

Nombre del producto o servicio	<b>Capacitación a usuario técnico o administrador hasta diez (10) personas.</b>	
Código Matriz	8	
Familias para las que está disponible el servicio	Este servicio aplica para todos los Productos Microsoft.	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	Capacitación a usuarios técnicos o administradores designados por la Entidad Compradora para recibir formación técnica relacionada con los Productos Microsoft.
	Horario	Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.
	Temas sugeridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución de problemas que se presenten sobre los servicios contratados.</li> <li>- Tareas para optimizar los servicios.</li> <li>- Transferencia de conocimientos acerca de la administración de los Productos Microsoft instalados.</li> <li>- Transferencia de conocimientos relacionados con desarrollos basados en los Productos Microsoft instalados.</li> <li>- Otros contenidos que recomiende el Proveedor o que requiera la Entidad Compradora y se relacione con los Productos Microsoft.</li> </ul>
	Otras Características	El Proveedor debe proporcionar el material de capacitación por grupo de acuerdo al tema definido con la Entidad Compradora (estructura curricular, material de apoyo, recursos audiovisuales o multimedia). Realizar evaluaciones de la capacitación a los usuarios técnicos o administradores una vez finalizada, con el objetivo de verificar la adquisición del conocimiento. La Entidad Compradora proporciona el espacio y recursos tecnológicos necesarios para la capacitación.
Actividades recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento a su público objetivo</li> <li>(ii) Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros)</li> <li>(iii) Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.</li> <li>(iv) Hacer seguimiento a las actividades educativas para evaluar su efectividad.</li> <li>(v) Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos adquiridos y la efectividad en el proceso de transferencia de conocimiento.</li> <li>(vi) Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.</li> <li>(vii) Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.</li> <li>(viii) Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición</li> <li>(ix) Identificar necesidades formativas.</li> </ul>	

Nombre del producto o servicio	<b>Configuración y parametrización de productividad empresarial de escritorio Microsoft</b>	
Código Matriz	9	
Familias para las que está disponible el servicio	Office, Remote Desktop, Visio y Windows Client.	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	Adaptar el Producto Microsoft instalado de acuerdo a los parámetros definidos por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización.
	Perfil del Personal	El servicio de configuración y parametrización debe ser realizada por personal técnico, tecnólogo o profesional de acuerdo a los perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios.

Nombre del producto o servicio	<b>Configuración y parametrización Office 365</b>	
Código Matriz	10	
Familias para las que está disponible el servicio	Office 365 E1, E2, E3 y E4.	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	Adaptar el Producto Microsoft instalado de acuerdo a los parámetros definidos por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización.
	Perfil del Personal	El servicio de configuración y parametrización debe ser realizada por personal técnico, tecnólogo o profesional de acuerdo a los perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios.

Nombre del producto o servicio	<b>Configuración y parametrización de Productos Microsoft Categoría 2</b>	
Código Matriz	11	
Familias para las que está disponible el servicio	Este servicio aplica para todos los Productos Microsoft de la Categoría 2 que requieran configuración o parametrización adicional a los parámetros fijados en la instalación.	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	Adaptar el Producto Microsoft instalado de acuerdo a los parámetros definidos por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización.
	Perfil del Personal	El servicio de configuración y parametrización debe ser realizada por personal técnico, tecnólogo o profesional de acuerdo a los perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios.

Nombre del producto o servicio	<b>Configuración y parametrización Productos Microsoft Categoría 3</b>	
Código Matriz	12	
Familias para las que está disponible el servicio	Este servicio aplica para todos los Productos Microsoft de la Categoría 3 que requieran configuración o parametrización adicional a los parámetros fijados en la instalación.	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	Adaptar el Producto Microsoft instalado de acuerdo a los parámetros definidos por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización.
	Perfil del Personal	El servicio de configuración y parametrización debe ser realizada por personal técnico, tecnólogo o profesional de acuerdo a los perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios.

Nombre del producto o servicio	<b>Configuración y parametrización de Productos Microsoft Categoría 4</b>	
Código Matriz	13	
Familias para las que está disponible el servicio	Este servicio aplica para todos los Productos Microsoft de la Categoría 4 que requieran configuración o parametrización adicional a los parámetros fijados en la instalación.	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	Adaptar el Producto Microsoft instalado de acuerdo a los parámetros definidos por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización.
	Perfil del Personal	El servicio de configuración y parametrización debe ser realizada por personal técnico, tecnólogo o profesional de acuerdo a los perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios.

Nombre del producto o servicio	<b>Servicio de migración de información por volumen de datos almacenados</b>	
Código Matriz	14	
Tipo de Producto Microsoft	Exchange Server, Exchange Online, Windows Server, Azure, SharePoint, SharePoint Online, Project, Project Online	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	Corresponde a las actividades de levantamiento y análisis de la información a migrar y transferencia y borrado seguro de información. La Entidad Compradora define el protocolo y brinda el acompañamiento para la ejecución de este servicio.
	Perfil del Personal	El servicio de migración debe ser realizado por personal técnico, tecnólogo o profesional de acuerdo a los perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios.
	Otras características	La Entidad Compradora determina el tamaño de la información en GB.

Nombre del producto o servicio	<b>Servicio de migración de base de datos</b>	
Código Matriz	15	
Familias para las que está disponible el servicio	SQL Server	
Requisitos específicos	Características	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
	Definición	Corresponde a las actividades de transferencia y borrado seguro de información. Este servicio solo aplica a migraciones desde SQL Server. La versión de la base de datos que se quiere migrar debe estar dentro de las versiones soportadas por la herramienta de migración ofrecida dentro del paquete MSSQLServer. La Entidad Compradora define el protocolo y brinda el acompañamiento para la ejecución de este servicio.
	Perfil del Personal	El servicio de migración debe ser realizado por personal técnico, tecnólogo o profesional de acuerdo a los perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios.
	Otras características	La Entidad Compradora debe especificar la cantidad el tamaño en GB de acuerdo al tamaño de la información.