

## Cobertura del acuerdo marco

Dado que el acceso a los servicios de Nube Pública se puede hacer desde cualquier lugar que cuente con una conexión a internet, los Proveedores deben garantizar la prestación de estos a nivel nacional.

Para el caso de los servicios profesionales, Colombia Compra Eficiente definió dos modalidades de prestación:

- Remoto

El Proveedor debe garantizar la prestación de los servicios profesionales de manera remota, según la cantidad de horas adquiridas por la Entidad Compradora e igualmente el método de conexión se definirá por la Entidad Compradora.

El Proveedor debe contar con un esquema de soporte remoto en Servicios de Nube Pública para atender los incidentes y problemas que tengan las Entidades Estatales sobre los servicios contratados. El esquema de soporte remoto del Proveedor debe estar conformado por los siguientes canales de atención, recursos de soporte y características:

- Una (1) línea telefónica en castellano, fija o celular, con disponibilidad 7x24 para atender consultas y dar solución a los incidentes de los servicios contratados.
- Un (1) correo electrónico con disponibilidad 7x24 para atender consultas y solucionar los incidentes de los servicios contratados.
- Una (1) plataforma de gestión y seguimiento de incidentes a través de tickets, debe permitir crear tickets, hacer seguimiento al estado de cada ticket abierto y disponibilidad 7x24. El Proveedor debe garantizar que los tickets sean registrados, clasificados y asignados según su criticidad y que sean resueltos en los tiempos acordados en los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS-.
- Presencial por zonas

El Proveedor debe garantizar la prestación de los servicios profesionales de manera presencial, según la zona definida por la Entidad Compradora al momento de adquirir estos servicios, así:

**Tabla 1. Zonas.**

Zona	Municipios
1	Bogotá D.C., Facatativá, Zipaquirá, Chía, Mosquera, Madrid, Funza, Cajicá, Soacha, Sibaté, Tocancipá, La Calera, Sopó, Tabio, Tenjo, Cota, Cogua, Nemocón, Gachancipá, Bojacá.
	Medellín, Caldas, La Estrella, Itagüí, Sabaneta, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, Envigado.
	Cartagena, Turbaco, Arjona, Turbaná, Santa Rosa, Santa Catalina, Clemencia, María La Baja, Mahates, San Estanislao, Villanueva.
	Barranquilla, Soledad, Galapa, Puerto Colombia, Malambo.
	Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta.
2	Cali, Palmira, Yumbo, Jamundí, Florida, Pradera, Candelaria, Dagua, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Villa Rica.
	Armenia, Circasia y Salento, Montenegro, Calarcá, La Tebaida.
	Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, San Cayetano, El Zulia, Puerto Santander.
	Ibagué, Valle de San Juan, San Luis, Piedras, Flandes, Espinal, Coello, Cajamarca, Anzoátegui, Alvarado.
	Manizales, Villamaría, Anserma, Palestina, Chinchiná, Neira, Marulanda.
	Montería, Cereté, Puerto Escondido, San Pelayo, San Carlos, Planeta Rica, Tierralta, Valencia, Canalete, Los Cordobas.
Neiva, Campoalegre, Palermo, Aipe, Rivera, Tello, Baraya, Villavieja.	

Zona	Municipios
	Pasto, Nariño, Sandoná, Ancuya, Yacuanquer, Funes, Tangua, Imués, Chachaguí, Buesaco, El Tambo, La Florida, Potosí, Ipiales, Ospina, Arboleda, El Tablón.
	Pereira, Dosquebradas, La Virginia, Marsella, Santa Rosa de Cabal.
	Popayán, El Tambo (Cauca), Piendamó – Tunía, Timbio, Cajibío.
	Santa Marta, Ciénaga, Puebloviejo, El Retén.
	Sincelejo, Sampués, Palmito, Tolú, Tolú Viejo.
	Tunja, Chiquinquirá, Cómbita, Duitama, Villa de Leyva, Cucaita, Sora, Tinjacá, Ráquira, Samacá, Sáchica, Soracá, Ciénega, Boyacá, Jenesano, Ramiriquí, Miraflores, Tibaná, Garagoa, Oicatá, Chivatá, Sibaté, Siachoque, Toca, Tuta, Santa Rosa de Viterbo, Nobsa, Belén, Paz del Río, Isa, Pesca, Monguí, Mongua, Tópaga, Corrales, Firavitoba, Moniquirá, Sogamoso, Paipa, Ventaquemada.
	Villavicencio, Acacías, Cumaral, Restrepo, El Calvario, Puerto López, Puerto Gaitán, San Carlos de Guaroa.
	Yopal, Nunchía, Paya, San Luis de Palenque, Orocué, Maní, Aguazul.
3	El resto del territorio nacional.

Fuente: Colombia Compra Eficiente.