

Índice



[Condiciones transversales](#)

Contiene las condiciones transversales del servicio y

[Servicios del Lote 1](#)

Servicios relacionados con G-Suite

[Servicios del Lote 3](#)

Servicios relacionados con GCP

[Perfiles](#)

Perfiles del personal que presta los servicios

[ANS](#)

Acuerdo de nivel de servicio y descuentos

Condiciones transversales

Reportes	<p>El Proveedor debe elaborar un acta de entrega que contenga las identificaciones de acceso y las claves para acceder a los Productos Google y sus herramientas de administración, así como un cronograma de las actividades que va a desarrollar. Las partes deben definir el acta en los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la Orden</p> <p>La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe detallado mensual acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico.• Procedimiento de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, seguimiento y demás variables solicitadas por la Entidad Compradora para el Servicio de• Reporte mensual de la herramienta de gestión de solicitudes donde se relacionen las solicitudes recibidas, la gestión realizada, los tiempos de solución y la solución• Evaluación de las sesiones de capacitación.• Informes detallados acerca de las variables relacionadas con la prestación del servicio de soporte técnico por Lote, como tiempo de respuesta, cantidad de solicitudes atendidas y tiempo de disponibilidad.• Informe de las actividades realizadas por el Proveedor en la prestación de cada
Idioma	El Proveedor debe prestar los Servicios Google en castellano.
Horario de atención al cliente	El sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes a través de los diferentes canales descritos debe tener un horario de funcionamiento de mínimo 6x12 (6 días a la semana, de lunes a sábado, 12 horas del día, de 7:00am a 7:00pm).
Herramienta de gestión de solicitudes	<p>El Proveedor debe gestionar todas las solicitudes a través de una herramienta de generación de tiquetes, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes efectuadas por la Entidad Compradora a través de los diferentes canales de atención.</p> <p>La herramienta debe permitir la generación de los reportes descritos en el apartado</p>
Canales de comunicación y tiempos de atención	<ul style="list-style-type: none">• Telefónico: El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija y una celular. El Proveedor debe garantizar que el ochenta por ciento (80%) de las llamadas sea• Web: El Proveedor debe disponer de un sistema de información que permita la creación de casos a través de una página web. El Proveedor debe garantizar la respuesta a los casos generados en máximo 2 horas hábiles.• Correo electrónico: El Proveedor debe disponer de un correo electrónico de atención en su propio dominio. El Proveedor debe garantizar la atención a través del correo en

Servicios del Lote 1 - G-Suite



1.Implementación de G-Suite - IT-GO-GS-01

Código del servicio	IT-GO-GS-01
Nombre del servicio	Implementación de G-Suite
Alcance del servicio	<p>El Proveedor debe realizar las tareas necesarias para garantizar la entrega y el funcionamiento de los Productos Google del Lote 1, dentro de las limitaciones y especificaciones correspondientes a cada Producto Google.</p> <p>El Proveedor debe (si aplica):</p> <ul style="list-style-type: none">• Recolectar la información sobre los usuarios y la infraestructura actual de la Entidad• Activar el dominio que se va a utilizar (no incluye la adquisición y pago del dominio).• Crear las organizaciones, usuarios y grupos en G-Suite.• Instalar y configurar las herramientas necesarias para sincronizar los directorios.• Configurar los servicios requeridos por la Entidad Compradora.• Configurar las reglas de seguridad del dominio.• Incorporar el logo de la entidad a la plataforma.• Asesorar al área técnica de la Entidad Compradora en la configuración de otros• Asesorar al área técnica de la Entidad Compradora en el despliegue del navegador Google <i>Chrome for Business</i>, con la configuración para trabajo fuera de línea (no <p>La Entidad Compradora debe entregar la información relacionada con los usuarios en un formato estructurado que permita sistematizar las tareas relacionadas con su creación.</p>
Forma de prestación del servicio	El Proveedor puede prestar este servicio de forma remota o en sitio
Tiempo de entrega	La Entidad Compradora puede tener acceso a la consola de administración y todas las cuentas de los usuarios 10 días hábiles a partir de la fecha de entrega de información sobre los usuarios y dominios. Las demás tareas de implementación deben completarse en un término de 20 días hábiles a partir de la fecha en que la Entidad Compradora entregue la
Unidad de facturación del servicio	Por consola implementada.

2.Capacitación sobre G-Suite para usuario final - IT-GO-GS-02

Código del servicio	IT-GO-GS-02
Nombre del servicio	Capacitación sobre G-Suite para usuario final
Descripción del servicio	<p>El Proveedor debe llevar a cabo una sesión de capacitación de dos (2) horas para un grupo de hasta 20 usuarios definido por la Entidad Compradora, para darles a conocer funcionalidades específicas de los Productos Google adquiridos por la Entidad</p> <ul style="list-style-type: none">• Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento a su público objetivo• Proponer actividades educativas que, a través de diversas metodologías y canales, muestren cómo aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades de la• Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.• Hacer seguimiento a las actividades educativas para evaluar su efectividad.• Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos adquiridos y la efectividad en el proceso de transferencia de• Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.• Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.• 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• Identificar necesidades de formación. <p>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 Realizar evaluaciones de la capacitación una vez finalizada.</p> <p>La Entidad Compradora proporciona el espacio y recursos tecnológicos necesarios para</p>
Forma de prestación del	El Proveedor puede prestar este servicio de forma remota o en sitio.
Tiempo de	La Entidad Compradora debe establecer con el Proveedor la fecha, hora y lugar de las
Unidad de facturación del	Por sesión de capacitación de 2 horas para un grupo de hasta 20 personas
Perfiles	Capacitador.

3.Capacitación sobre G-Suite para usuario técnico- IT-GO-GS-03

Código del servicio	IT-GO-GS-03
Nombre del servicio	Capacitación sobre G-Suite para usuario técnico
Descripción del servicio	<p>El Proveedor debe llevar a cabo una sesión de capacitación de cuatro (4) horas para un grupo de hasta 10 usuarios definido por la Entidad Compradora para darles a conocer funcionalidades específicas de los Productos Google adquiridos por la Entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas que se presenten sobre los servicios contratados. • Transferencia de conocimientos acerca del uso de los Productos Google • Otros contenidos que recomiende el Proveedor o que requiera la Entidad Compradora y se relacione con los Productos Google <ol style="list-style-type: none"> a. Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento a su público objetivo b. Proponer actividades educativas que, a través de diversas metodologías y canales, muestren cómo aplicar las herramientas apropiadas a las c. Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. d. Hacer seguimiento a las actividades educativas para evaluar su efectividad. e. Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos adquiridos y la efectividad en el proceso de transferencia f. Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. g. Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de h. 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 i. Identificar necesidades formativas. <p>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 Realizar evaluaciones de la capacitación a los usuarios técnicos o administradores una vez finalizada, con el objetivo de verificar la adquisición del conocimiento.</p> <p>La Entidad Compradora proporciona el espacio y recursos tecnológicos necesarios para la</p>
Forma de prestación del servicio	El Proveedor puede prestar este servicio de forma remota o en sitio
Tiempo de	La Entidad Compradora debe establecer con el Proveedor, la fecha, hora y lugar de las
Unidad de facturación del servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas.
Perfiles relacionados	Capacitador.

4.Migración de correo - IT-GO-GS-04

Código del servicio	IT-GO-GS-04
Nombre del servicio	Migración de Correo
Descripción del servicio	<p>El Proveedor debe llevar a cabo la migración de información desde el sistema original de la Entidad Compradora a G-Suite. La información migrada debe incluir correo electrónico, eventos de calendario, contactos, documentos y archivos que puedan ser transferidos de un sistema al otro sin que sea necesario hacer desarrollos especiales para la conversión de los</p> <p>La Entidad Compradora debe entregar al Proveedor una muestra o descripción del sistema que va a migrar dentro del evento de cotización. El Proveedor debe definir con la Entidad Compradora en los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la Orden de Compra el</p> <p>El Proveedor debe entregar un informe detallado acerca de las actividades llevadas a cabo durante la prestación del servicio, y la información migrada.</p>
Forma de prestación del servicio	El Proveedor puede prestar este servicio de forma remota o en sitio.
Tiempo de	<p>Para migraciones de hasta 500 Gb: 10 días hábiles a partir de la fecha en que la Entidad Compradora le permita al Proveedor el acceso a la información que va a migrar.</p> <p>Para migraciones por encima de 500 Gb: sumar un (1) día hábil adicional a los 10 días, por cada 100 Gb de información.</p>
Unidad de facturación del servicio	Volumen de datos migrados (GB).

5. Soporte técnico de G-Suite - IT-GO-GS-05

Código del servicio	IT-GO-GS-05
Nombre del servicio	Soporte técnico de G-Suite
Descripción del servicio	<p>El Proveedor debe atender bajo el esquema de mesa de ayuda los requerimientos de servicio, incidentes y consultas relacionadas con los Productos Google adquiridos por la Entidad Compradora. Los requerimientos deben ser formulados por los administradores de</p> <p>Las actividades de soporte técnico deben orientarse a solución de problemas, reconfiguración de las aplicaciones y a mantener la disponibilidad de los Productos Google</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 de forma presencial o 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• Los incidentes deben ser cerrados de común acuerdo entre la Entidad Compradora y el Proveedor siempre y cuando el problema sea resuelto satisfactoriamente.
Forma de prestación del servicio	El Proveedor puede prestar este servicio de forma remota, en horario 6x12 o 7x24.
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.
Unidad de facturación del servicio	Por Hora.
Indicadores relacionados (ANS)	Efectividad en la solución de incidentes o problemas.

Código del servicio	IT-GO-GS-06
Nombre del servicio	Single Sign-on
Descripción del servicio	<p>El Proveedor debe llevar a cabo los desarrollos y configuraciones necesarios para que los usuarios de los Productos Google del Lote 1 puedan acceder a la plataforma con una única instancia de identificación. El servicio de single sign-on debe estar disponible durante todo el tiempo que la Entidad Compradora adquiera los Productos Google de la Lote 1.</p> <p>El Proveedor debe entregar la interfaz de autenticación funcional de acuerdo con las necesidades descritas por la Entidad Compradora. La Entidad Compradora debe proporcionar la infraestructura para la implementación del servicio.</p>
Forma de prestación del servicio	El Proveedor puede prestar este servicio de forma remota o en sitio
Tiempo de entrega	15 días hábiles a partir de la generación de la Orden de Compra.
Unidad de facturación del servicio	Por dominio.

Lote 3 - GCP

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.



1.Experto en GCP - IT-GO-CP-01

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.

Código del servicio	IT-GO-CP-01
Nombre del servicio	Experto en GCP
Alcance del servicio	El Proveedor debe proporcionar los servicios de un experto tipo 1, 2 o 3 de acuerdo con el perfil correspondiente. Este profesional tiene roles de configuración de los Productos Google y sus bases de datos, y actividades de colaboración con las Entidades para el
Forma de prestación del servicio	El Proveedor puede prestar este servicio de forma remota o en sitio.
Tiempo de entrega	La Entidad Compradora debe establecer las fechas y horas en que requiere contar con el
Unidad de facturación del servicio	Por hora de servicio.
Perfiles relacionados	Experto tipo 1, experto tipo 2, experto tipo 3.

2.Capacitación sobre GCP para usuario técnico- IT-GO-CP-02

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.

Código del servicio	IT-GO-CP-02
Nombre del servicio	Capacitación sobre GCP para usuario técnico
Descripción del servicio	<p>El Proveedor debe llevar a cabo una sesión de capacitación de cuatro (4) horas para un grupo de hasta 10 usuarios definido por la Entidad Compradora para darles a conocer funcionalidades específicas de los Productos Google adquiridos por la Entidad</p> <ul style="list-style-type: none">• Solución de problemas que se presenten sobre los servicios contratados.• Transferencia de conocimientos acerca del uso de los Productos Google• Otros contenidos que recomiende el Proveedor o que requiera la Entidad Compradora y se relacione con los Productos Google<ol style="list-style-type: none">a. Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento a su público objetivob. Proponer actividades educativas que, a través de diversas metodologías y canales, muestren cómo aplicar las herramientas apropiadas a lasc. Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.d. Hacer seguimiento a las actividades educativas para evaluar su efectividad.e. Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos adquiridos y la efectividad en el proceso de transferenciaf. Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.g. Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma deh. 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 dei. Identificar necesidades de formación. <p>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 Realizar evaluaciones de la capacitación a los usuarios técnicos o administradores una vez finalizada, con el objetivo de verificar la adquisición del conocimiento.</p> <p>La Entidad Compradora proporciona el espacio y recursos tecnológicos necesarios para la</p>
Forma de prestación del servicio	El Proveedor puede prestar este servicio de forma remota o en sitio
Tiempo de	La Entidad Compradora debe establecer con el Proveedor, la fecha, hora y lugar de las
Unidad de facturación del servicio	Por sesión de capacitación de 4 horas para un grupo de hasta 10 personas.
Perfiles relacionados	Capacitador.

3.Soporte técnico de GCP - IT-GO-CP-03

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.

Código del servicio	IT-GO-CP-03
Nombre del servicio	Soporte técnico de GCP
Descripción del servicio	<p>El Proveedor debe atender bajo el esquema de mesa de ayuda los requerimientos de servicio, incidentes y consultas relacionadas con los Productos Google adquiridos por la Entidad Compradora. Los requerimientos deben ser formulados por los administradores de</p> <p>Las actividades de soporte técnico deben orientarse a solución de problemas, reconfiguración de las aplicaciones y a mantener la disponibilidad de los Productos Google</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 de forma presencial o 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• Los incidentes deben ser cerrados de común acuerdo entre la Entidad Compradora y el Proveedor siempre y cuando el problema sea resuelto satisfactoriamente.
Forma de prestación del servicio	El Proveedor puede prestar este servicio de forma remota, en horario 6x12 o 7x24.
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..
Unidad de facturación del servicio	Por hora de servicio
Indicadores relacionados (ANS)	Efectividad en la solución de incidentes o problemas.

Perfiles

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.



Capacitador

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.

Educación formal	Técnico o Profesional con conocimientos en los Productos Google del Lote
Competencias	Excelentes relaciones personales Capacidad de análisis y organización de contenidos de formación Habilidad para la redacción de textos Capacidad para transmitir información en ambientes pedagógicos Conocimientos en Comunicación Organizacional.
Experiencia	Con experiencia mínima de dos (2) años en capacitación.

Experto tipo 1

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.

Educación formal	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Telemática, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería
Competencias técnicas	Manejo de herramientas ofimáticas, de gestión de procesos, de gestión de proyectos y de modelamiento.
Competencias blandas	Análisis, creatividad, innovación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, ética, responsabilidad, planificación, organización, liderazgo, comunicación oral, escrita,
Experiencia	2 años de experiencia específica en los temas descritos en el alcance del servicio.

Experto tipo 2

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.

Educación formal	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Telemática, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática y afines; Con especialización en base de datos, administración de la
Competencias técnicas	Tecnologías de Manejo de herramientas ofimáticas, de gestión de procesos, de gestión de proyectos, de modelamiento, de análisis de cargas y flujos de trabajo, de estadísticas, de automatización, análisis y mejoramiento o rediseño de procesos, Internet, sistemas operativos, lenguajes de programación
Competencias blandas	Análisis, creatividad, innovación, adaptación al cambio, toma de decisiones, habilidad para resolver problemas, trabajo en equipo, ética, responsabilidad, planificación, organización, delegación, liderazgo, desarrollo de subordinados, análisis de problemas, comunicación oral, escrita, compromiso, iniciativa, análisis
Experiencia	2 años de experiencia específica en los temas descritos en el alcance del servicio.

Experto tipo 3

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.

Educación formal	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Telemática, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática y afines; Con especialización en base de datos, administración de la información y base de datos y afines. Con certificación específica en los Productos
Competencias	Tecnologías de Manejo de herramientas ofimáticas, de gestión de procesos, de gestión de proyectos, de modelamiento, de análisis de cargas y flujos de trabajo, de estadísticas, de automatización, análisis y mejoramiento o rediseño de procesos, Internet, sistemas operativos, lenguajes de programación
Competencias blandas	Análisis, creatividad, innovación, adaptación al cambio, toma de decisiones, habilidad para resolver problemas, trabajo en equipo, ética, responsabilidad, planificación, organización, delegación, liderazgo, desarrollo de subordinados, análisis de problemas, comunicación oral, escrita, compromiso, iniciativa, análisis numérico.
Experiencia	2 años de experiencia específica en los temas descritos en el alcance del servicio.

Acuerdo de Nivel de Servicio

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.



Efectividad en la solución de incidentes o problemas

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.

Indicador	Tiempo de solución \leq 3 horas hábiles (todas las regiones)
Forma de cálculo	$\frac{\sum_{i=1}^n \max(0, h - t_i)}{n} \times 100$ n = Número total de incidentes t = Tiempo de solución de cada incidente h = Tiempo máximo de solución del incidente
Descuento por no conformidad	0% < < 25%: 5% 25% \leq < 50%: 10% 50% \leq < 75%: 15% \geq 75%: 20%
Servicios relacionados	Servicios de soporte técnico de los lotes 1, 2 y 3

Tiempos de aprovisionamiento y entrega de Productos Google

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.

Indicador	Tiempo de aprovisionamiento y entrega <= 2 días hábiles a partir de la fecha de entrega de la información requerida por el Proveedor para aprovisionar y entregar los (todas las regiones y todos los Lotes)
Descuento por no conformidad	1% de descuento por cada día de retraso
Productos relacionados	Productos Google de los Lotes 1, 2 y 3

Tiempo asignación de un experto

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.

Indicador	<p>Es el tiempo que tarda el Proveedor en asignar un experto para atender a la Entidad</p> <p>El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el experto en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el experto en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad</p> <p>Tiempo asignación de un experto <= 3 días hábiles</p>
Descuento por no	<p>Tiempo asignación del experto = 4 días hábiles: 5% de descuento en el servicio</p> <p>Tiempo asignación del experto = 5 días hábiles: 10% de descuento en el servicio</p> <p>Tiempo asignación del experto = 6 días hábiles: 15% de descuento en el servicio</p> <p>Tiempo asignación del experto > 6 días hábiles: 20% de descuento en el servicio</p>
Servicios relacionados	<p>Experto en Google Maps y Experto en GCP.</p>