

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-GC-F06
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 6
	ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN	Fecha: 19/07/2022
		Página: 1 de 20

ÁREA RESPONSABLE	COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES Y SISTEMAS
1. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	<p>TEVEANDINA SAS., es un Canal que presta el servicio de televisión pública regional de conformidad con lo consagrado en la Ley 182 de 1995 y demás normas concordantes. De acuerdo con sus Estatutos Internos, aprobados mediante el Decreto 878 de 1998 y demás modificaciones, TEVEANDINA SAS., tiene como objeto social la prestación y explotación del servicio de televisión regional, de conformidad con los fines y principios del servicio de televisión establecidos en la Ley 182 de 1995, así como la prestación de otros servicios de telecomunicaciones y de aplicaciones que permitan la convergencia digital.</p> <p>TEVEANDINA SAS., para el desarrollo de su objeto social puede suscribir contratos, convenios y contratos interadministrativos, entre otros, en los cuales se obliga a ejecutar proyectos relacionados con su objeto misional y demás actividades previstas en sus estatutos, enmarcando su actividad contractual en los postulados del derecho privado, así como las condiciones normativas indicadas en el artículo 37 de la Ley 182 de 1995, el artículo 14 de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 93 de la Ley 1474 de 2011 y su Manual de Contratación adoptado mediante el Acuerdo 003 de 2023 y las normas que lo modifiquen o adicionen.</p> <p>TEVEANDINA SAS, cuenta con la coordinación de comunicaciones y sistemas en su organigrama, en este se encuentra el proceso de tecnologías convergentes el cual se encarga de garantizar la gestión integral, eficaz, eficiente y efectiva de los productos y servicios de tecnologías de la información y las telecomunicaciones según necesidades de fortalecimiento estratégico, operativo y de comunicación de los procesos del Canal. Su alcance comprende el diseño, implementación, administración, desarrollo y soporte de tecnologías de la información de telecomunicaciones para todos los procesos de la entidad. Incluye la formulación, ejecución y seguimiento de planes y proyectos TIC. Además, cuenta con una infraestructura que requiere de actividades constantes entre ellas la actualización y mantenimiento de los elementos físicos (hardware) servicios y sistemas (software), con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones en los procesos del Canal.</p> <p>La entidad actualmente cuenta con el servicio de plataforma Microsoft Office 365 Empresa Estándar, este servicio está compuesto por 170 licencias de office 365 Business Premium las cuales incluyen correo electrónico con 50 GB (Gigabyte) de espacio, servicio de almacenamiento en la nube a través de One Drive con 1TB (Terabyte), disponibilidad para trabajo colaborativo y acceso a SharePoint, Teams, Planner, y herramientas para el mejoramiento de procesos como Power BI y Power Automate, 32 licencias tipo F3 las cuales incluyen correo electrónico de 2GB, 1GB de almacenamiento en la nube a través de One Drive, acceso a sitios colaborativos desde SharePoint, herramientas como Microsoft Teams y Planner. 2 licencias de Microsoft Visio para la construcción de diagramas de flujo, diagramas de proceso, arquitecturas de referencia, especificación de requerimientos. 1 licencia de Microsoft Project para el seguimiento y control de los proyectos TI en cuanto a actividades, recursos, costo y tiempo.</p> <p>De igual forma este servicio incluye el licenciamiento de la suite de ofimática Office 365 el cual permite editar archivos de texto, hojas de cálculo, presentaciones y bases de datos con sus aplicaciones Word, Excel, Power Point y Access. Estas a su vez pueden ser usadas a través de diferentes navegadores web para realizar trabajo colaborativo en tiempo real, optimizando procesos y mejorando la productividad de los usuarios.</p> <p>Actualmente el servicio de la plataforma Microsoft 365 Empresa Estándar, debe ser renovado con el fin de dar continuidad a las aplicaciones mencionadas anteriormente, estas soportan las comunicaciones, almacenamiento, gestión de documentos y trabajo colaborativo de todos los procesos de la entidad que realizan actividades de trabajo en casa y en las instalaciones de esta.</p> <p>Para ello TEVEANDINA SAS. requiere garantizar la renovación de la plataforma de Microsoft 365 Empresa Estándar, según las necesidades de la entidad y de acuerdo con los requerimientos, especificaciones y ficha técnica.</p> <p>Por lo expuesto, TEVEANDINA SAS. dispone de los recursos económicos, tecnológicos, humanos y jurídicos para la celebración de un contrato ya sea con una persona natural o jurídica idónea y que cuente con la experiencia en la ejecución del objeto a contratar.</p> <p>La necesidad anteriormente mencionada fue proyectada en el Plan Anual de Adquisiciones, el cual se encuentra aprobado por la Gerencia de TEVEANDINA SAS.</p>
2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:	Renovación del licenciamiento de la plataforma Microsoft 365 Empresa Estándar, Microsoft Office 365 F3, Microsoft Visio Plan 2 y Microsoft Project Plan 3, según las características establecidas en la ficha técnica, de acuerdo con las necesidades de TEVEANDINA SAS. Todo de conformidad con la naturaleza del servicio y con la propuesta presentada por el contratista, la cual hace parte integral del contrato.
3. OBLIGACIONES DEL FUTURO CONTRATISTA	<p>El CONTRATISTA se obliga con TEVEANDINA S.A.S., a dar cumplimiento de las siguientes obligaciones y actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cumplir con las condiciones establecidas en el anexo técnico 1 (especificaciones técnicas).

2. Garantizar la instalación de las últimas actualizaciones y versiones desplegadas en el mercado, para los sistemas incluidos en el plan Microsoft Empresa Estándar, Microsoft F3, Microsoft Visio y Microsoft Project según lo ofertado por el proveedor.
3. Disponer de mesas técnicas para el entendimiento sobre el uso de los productos descritos en el anexo técnico 1. (especificaciones técnicas), las cuales serán coordinadas entre el proveedor y la supervisión del contrato.
4. Entregar el producto con sus respectivas certificaciones, incluida la autorización de Microsoft como partner en Colombia.
5. Proporcionar la documentación técnica requerida sobre los servicios desplegados (Microsoft Empresa Estándar, Microsoft F3, Microsoft Visio y Microsoft Project), vía correo electrónico.
6. Contar con un equipo de trabajo profesional idóneo con experiencia que garantice el soporte, las actividades de configuración y la resolución de aspectos relacionados con el uso de los servicios desplegados (Microsoft Empresa Estándar, Microsoft F3, Microsoft Visio y Microsoft Project y nuevas funcionalidades que sean necesarias para la entidad.
7. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicios adjuntos en el anexo 2. (Acuerdos de niveles de servicio "ANS").
8. Realizar la solución ante fallas y actualizaciones desde la consola de administrador de Microsoft 365, o si se presenta inconvenientes en el manejo y administración de las soluciones adquiridas.
9. Mantener los precios sobre los productos descritos en el anexo técnico 1. (especificaciones técnicas), remitidos en la cotización presentada.

Guardar absoluta reserva de toda la información a la que tenga acceso en cumplimiento de las actividades propias de la ejecución del contrato.

4. ESTUDIO DE SECTOR Y DE MERCADO

Fueron enviadas trece (13) cotizaciones de las cuales se recibieron seis (06) que cumplieron con el documento anexo técnico (Anexo. Matriz de especificaciones técnicas). A continuación, se relaciona el cuadro con los valores ofertados y la media geométrica que permite establecer el valor del mercado

Proveedor	Nombre	Valor mensual	Total X 12 meses
P1	ITSE	\$ 10,081,789	\$ 120,981,465
P2	NIMBUTECH	\$ 10,074,212	\$ 120,890,546
P3	CIRION	\$ 14,325,406	\$ 171,904,872
P4	AITICS	\$ 9,711,026	\$ 116,532,315
P5	COMPUTEL SYSTEMS	\$ 10,228,001	\$ 122,736,015
P6	SKILLNET	\$ 11,301,775	\$ 135,621,297
	MEDIA GEOMETRICA	\$ 10,851,998	

Se anexa estudio de sector y estudio de mercado al presente documento.

5. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 32 del Manual de Contratación vigente, esta contratación se hará bajo la modalidad de:

"ARTÍCULO 32.- INVITACIÓN CERRADA.

(...)

Definición:

Modalidad de selección objetiva mediante la cual la empresa, previa definición de los requerimientos financieros, legales, técnicos y de experiencia, requeridos para la ejecución del futuro contrato, adelantará un estudio y análisis de mercado y con base en sus resultados, formulará invitación a mínimo cinco (5) de los oferentes que se hayan identificado y mediante la aplicación de criterios objetivos determinados en las Condiciones de presentación de Oferta y seleccionará entre ellos el ofrecimiento más favorable a los intereses de la entidad.

Procedencia: *Esta modalidad será aplicable para los contratos cuyo valor sea superior a 28 SMMLV e inferior a 280 SMLMV, siempre que el objeto a contratar no esté previsto en ninguna de las otras modalidades contratación.*

6. REQUISITOS HABILITANTES.
6.1 Requisitos Habilitantes Jurídicos

La entidad verificará que los proponentes que participen en el proceso de selección se encuentren capaces legalmente para obligarse a cumplir el objeto del contrato y que no estén incurso en inhabilidades o incompatibilidades que impidan la celebración del contrato, derivadas de la ley.

En concordancia con lo anterior, en las reglas de participación se desarrollarán los requisitos jurídicos objeto de verificación.

1. Carta de presentación de la oferta.
2. Poder (Si aplica)
3. Acreditación de la Existencia y Representación Legal del Proponente (Personas naturales nacionales, personas jurídicas nacionales- personas jurídicas extranjeras con domicilio en Colombia, personas jurídicas extranjeras sin domicilio o sucursal en Colombia).
4. Autorización de la Junta Directiva de Socios o Asamblea General (si lo requiere).
5. Documento de conformación del consorcio o de la Unión temporal (si aplica).
6. Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal.
7. Libreta militar (Persona Natural)
8. Certificado de cumplimiento de pago de aportes de Seguridad Social y Parafiscales.
9. Garantía de Seriedad del ofrecimiento.
10. Boletín de responsables Fiscales, en todo caso en el evento que no se aporte, la entidad lo verificará.
11. Certificado del Sistema de Información y Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad-SIRI-vigente, expedido por la Procuraduría General de la Nación, en todo caso en el evento que no se aporte, la entidad lo verificará.
12. Certificado de Antecedentes Judiciales, en todo caso en el evento que no se aporte, la entidad lo verificará
13. Certificado de medidas correctivas.

6.2. Requisitos Habilitantes Financieros

El estudio financiero de las propuestas no tiene ponderación alguna, se efectúa con el fin de medir la fortaleza financiera del interesado, e indica si la propuesta está **HABILITADA** o **NO HABILITADA**.

La entidad realizará la verificación de los requisitos habilitantes financieros de los proponentes individuales y los integrantes de los Proponentes Plurales.

Para que un proponente se considere habilitado, se requiere que cumpla con los indicadores solicitados en el presente numeral.

Toda la información financiera deberá ser presentada en moneda legal colombiana. Cada uno de los oferentes y de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal (en caso de que la oferta sea presentada en esta modalidad), deberá adjuntar en su propuesta, la información tomada de acuerdo con lo estipulado en el decreto 1041 de 2022, estados financieros a diciembre 31 de 2020, 2021 o 2022, así:

- Estados financieros especificando el activo corriente, activo fijo, pasivo corriente, pasivo a largo plazo y resultado operacional (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral, Flujo de Caja y Estado de Cambios en el Patrimonio) firmados por la oferente persona natural o por el Representante Legal de la persona jurídica, el contador, y revisor fiscal de la empresa (cuando aplique).
- Certificación de los Estados Financieros según artículo 37 de la Ley 222 de 1995, firmados por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica y el contador que haya preparado los estados financieros.
- Dictamen de la revisoría fiscal (cuando aplique).
- Revelaciones a los Estados Financieros.
- Indicadores financieros, según **FORMATO No. 7 INDICADORES FINANCIEROS**.
- Certificados de vigencia de inscripción y antecedentes disciplinarios del Contador, y del Revisor Fiscal (cuando aplique), expedidos por la Junta Central de Contadores, con fecha no mayor a noventa (90) días calendario, anteriores a la fecha del cierre del presente proceso de contratación y fotocopia de la tarjeta profesional.
- Declaración de renta del año gravable 2021.

Para el caso de las propuestas presentadas por proponentes plurales, cada uno de sus integrantes deberá allegar la misma documentación y requisitos mencionados, según corresponda.

El oferente indicará su identificación tributaria e información sobre el régimen de impuestos al que pertenece, para lo cual aportará con la oferta copia del Registro Único Tributario (RUT); las personas jurídicas o naturales integrantes de un Consorcio o Unión Temporal acreditarán individualmente este requisito, cuando intervengan como responsables del impuesto sobre las ventas, por realizar directamente la prestación de servicios gravados con dicho impuesto. Lo anterior, conforme al artículo 368 del Estatuto Tributario, en concordancia con el artículo 66 de la Ley 488 de 1998, que adicionó el artículo 437 del mismo Estatuto. En caso de Consorcio o Uniones Temporales cada uno de sus integrantes deberá aportar el RUT.

En caso de que el Consorcio o Unión Temporal sea adjudicatario de la contratación, procederá a adquirir un Número de Identificación Tributaria (NIT) y allegará la respectiva certificación.

TEVEANDINA S.A.S. Verificará la capacidad financiera y patrimonial de los oferentes que asegure a la Entidad la ejecución sin riesgos económicos del objeto a contratar, para lo cual debe cumplir con los siguientes rangos financieros:

a. CAPITAL TRABAJO: Activo corriente – pasivo corriente.

El capital de trabajo debe corresponder a un sesenta por ciento (60%) del presupuesto oficial de la presente contratación para calificar como CUMPLE, de lo contrario será calificado con el término NO CUMPLE y su propuesta será rechazada.

b. ÍNDICE DE LIQUIDEZ: Tener un índice de liquidez mayor o igual a uno punto (1) para calificar como CUMPLE, de lo contrario será calificado con el término NO CUMPLE y su propuesta será rechazada, el cual se obtiene de la siguiente manera:

$$\text{Índice de Liquidez} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente} > \text{ó} = 1$$

c. ENDEUDAMIENTO: Tener un grado de compromiso del activo frente a los acreedores igual o inferior al 70% para calificar como **CUMPLE**, de lo contrario será calificado con el término **NO CUMPLE** y su propuesta será rechazada. El presente rango se obtiene de la siguiente manera:

$$\text{Índice de Endeudamiento} = (\text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}) < \text{ó} = 70\%$$

d. PATRIMONIO TOTAL: Tener Patrimonio total que corresponda mínimo al sesenta por ciento (**60%**) del presupuesto oficial de la presente contratación. Para calificar como **CUMPLE**, de lo contrario será calificado con el término **NO CUMPLE** y su propuesta será rechazada.

NOTA: En el caso de los Consorcios o Uniones Temporales, los anteriores índices se calcularán sumando los correspondientes Activos y Pasivos de sus integrantes, ponderados de acuerdo con el porcentaje de participación de cada uno. Se deberá indicar la participación de cada uno de los integrantes de los Consorcios o Uniones Temporales.

Para aquellos índices que se solicitan en números decimales se usara el método general de redondeo con la cifra decimal como se ve en el siguiente ejemplo:

1,45 = 1,5: Si el primer decimal es igual o mayor que 5 se redondea la cifra hacia arriba.

1,44 = 1,4: Si el primer decimal es igual o menor que 4 se redondea la cifra hacia abajo.

Para aquellos índices que se solicitan en números enteros se usara el método general de redondeo con la cifra decimal como se ve en el siguiente ejemplo:

59,5% = 60%: Si el decimal es igual o mayor que 5 se redondea la cifra hacia arriba.

59,4% = 59%: Si el decimal es igual o menor que 4 se redondea la cifra hacia abajo.

- En caso de requerirse aclaraciones sobre los datos consignados en los diferentes anexos, TEVEANDINA S.A.S., las solicitará, **para lo cual el oferente cuenta con el término**

Perentorio que fije la entidad para proporcionarla en el tiempo establecido para ello, so pena de rechazo de la oferta.

6.2.1. CAPACIDAD ORGANIZACIONAL:

Los oferentes individuales como los integrantes que conformen los oferentes plurales deberán acreditar una capacidad organizacional con el cumplimiento de los siguientes indicadores, los cuales miden el rendimiento de las inversiones y la eficiencia en el uso de activos del interesado.

INDICADOR	MARGEN SOLICITADO	REQUERIMIENTO
RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO	Utilidad Operacional/Patrimonio x 100 > o = al 10%	La rentabilidad sobre el patrimonio, acreditada por el oferente debe ser <u>Mayor o igual a >= 0.10.</u>
RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	Utilidad Operacional/Activo Total x 100 > o = al 5%	La rentabilidad sobre el activo total, acreditada por el oferente debe ser <u>Mayor o igual a >= 0,05.</u>

6.3. Requisitos habilitantes Técnicos
6.3.1. Relación de experiencia o contratos ejecutados

La Entidad requiere que el proponente acredite la experiencia en **mínimo dos (2)** contratos a través de certificaciones y/o Actas de Liquidación de contratos que hayan sido ejecutados dentro del último año anterior a la fecha de cierre del proceso y cuyo objeto esté relacionado con la siguiente actividad:

- Suministro y/o instalación y/o puesta en operación de la plataforma de office 365 en las diferentes clases de licenciamiento

La sumatoria del valor en las certificaciones deberá ser igual o superior al 100% del presupuesto oficial asignado por la Entidad. En caso contrario la propuesta se evaluará como NO HABILITADA.

En caso de que el proponente relacione en el FORMATO - EXPERIENCIA DEL PROPONENTE más de los dos (2) contratos mínimos requeridos, la Entidad tendrá en cuenta los dos de mayor valor, que cumplan los parámetros establecidos en este documento.

El valor de los contratos con los que se acredita la experiencia general se actualizará a pesos del año 2023, dicha actualización se hará utilizando el SMLMV así:

Se tomará el valor del contrato al momento de la terminación y se divide por el valor del SMMLV del año correspondiente a la misma terminación.

El número de salarios así obtenido se multiplica por el valor del SMMLV del año 2023.

Para el caso de los proponentes plurales, consorcio o unión temporal, lo anterior deberá acreditarse mediante al menos una certificación aportada por cada uno de sus integrantes. Al igual que los proponentes singulares, los proponentes plurales tendrán el mismo límite de **mínimo dos (2)** certificaciones según las condiciones indicadas.

La experiencia adquirida en la ejecución de un contrato en consorcio o unión temporal será tenida en cuenta de acuerdo con el porcentaje de participación en el consorcio o unión temporal.

Cuando el objeto del contrato que se pretende hacer valer como experiencia incluya bienes o servicios diferentes a los requeridos por la Entidad, deberá establecerse en la respectiva certificación o acta de liquidación, el valor de cada uno de los bienes o servicios suministrados, para que la entidad realice la respectiva verificación de experiencia, con los elementos que guarden relación con los requisitos de la presente contratación.

6.3.2. Necesidad de Certificaciones de Experiencia y sus Características

Por las características del objeto a contratar se requiere verificar la experiencia en los términos descritos en el numeral anterior Relación de Experiencia o Contrato Ejecutado, para lo cual se exige aportar las certificaciones/actas de liquidación de los contratos que se pretende hacer valer, las cuales deberán contener como mínimo la siguiente información:

Certificados de Experiencia:

1. Identificación de cada uno de los contratos.
2. Nombre o razón social del contratante.
3. Nombre o razón social del contratista.
4. Objeto del contrato.
5. Fecha de inicio (Indicar día, mes y año)
6. Fecha de terminación (Indicar día, mes y año).
7. Valor del contrato en pesos y/o en SMMLV
8. La certificación debe venir debidamente suscrita por la persona facultada para expedir dicho documento.
9. Si la certificación incluye varios contratos, se deberán indicar los requisitos aquí exigidos para cada uno de ellos y se ponderará por contrato suscrito relacionado.
10. Si la certificación incluye el contrato principal con sus adiciones, se entenderá como un solo contrato certificado.
11. Porcentaje del valor que ejecutó como miembro de un Consorcio, Unión Temporal, Sociedad de Objeto Único, Empresa Unipersonal o Sociedades en general (Si es el caso).
12. Si se llegaren a presentar certificaciones de origen extranjero estas deberán cumplir con alguno de los siguientes aspectos: a) Consularización y apostillaje conforme con los presentes pliegos de condiciones; y b) Notariado en el país de origen.

Actas de Liquidación:

1. Identificación del contrato.
2. Nombre o razón social del contratante.
3. Nombre o razón social del contratista.
4. Objeto del contrato.
5. Fecha de inicio (Indicar día, mes y año)
6. Fecha de terminación (Indicar día, mes y año).
7. Valor del contrato en pesos y/o en SMMLV
8. El Acta debe venir debidamente suscrita por la persona facultada para expedir dicho documento.
9. Porcentaje del valor que ejecutó como miembro de un Consorcio, Unión Temporal, Sociedad de Objeto Único, Empresa Unipersonal o Sociedades en general (Si es el caso).

Notas:

- *No se aceptarán auto certificaciones.*
- *No se tendrán en cuenta las certificaciones de contratos en ejecución.*
- *No se aceptan certificaciones con enmendaduras o que presenten inconsistencias.*

La entidad no acepta que cada renovación automática de un contrato se cuente como un nuevo contrato, en razón que el contrato sea uno solo y el hecho de prorrogarlo o adicionarlo no significa que se celebre un nuevo negocio contractual. De esta forma su cumplimiento se verifica desde el inicio hasta la culminación de este, entendiéndose que ha finalizado cuando ha terminado su última renovación.

En los contratos certificados que fueron ejecutados como miembro de consorcio, en unión temporal, sociedad de objeto único, empresa unipersonal o sociedades en general, deberá indicarse el porcentaje de participación de cada uno de ellos en dicho contrato, valor que debe discriminarse en pesos colombianos y será el que se aplique al proponente para verificar la experiencia teniendo en cuenta lo señalado en este numeral.

Cuando exista diferencia entre la información relacionada en el formato y la consagrada en los soportes presentados, o el formato no incluya información de la cual se aportó el soporte, prevalecerá la información contenida en los soportes allegados.

Cuando se presenten certificaciones con prestación del servicio simultáneo, en la misma u otras entidades o empresas y de igual manera cuando se acredite la experiencia por contratos realizados en un mismo periodo de tiempo, la entidad tendrá en cuenta para efectos de la evaluación, todo el tiempo certificado, sin importar que se superpongan los periodos de tiempo. LAS COPIAS DE CONTRATOS, RELACIÓN DE CONTRATOS, REFERENCIAS COMERCIALES, ENTRE OTROS, SÓLO SE ACEPTARÁN COMO DOCUMENTOS ACLARATORIOS DE LAS CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA Y CUMPLIMIENTO PRESENTADAS Y NO COMO DOCUMENTOS PARA ACREDITAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA EN LAS MISMAS.

En caso de que una certificación incluya varios contratos, se contabilizará cada contrato certificado de manera individual.

En caso de que la experiencia requerida se encuentre englobada en un contrato general con un objeto diferente, la certificación deberá discriminar los montos específicos de cada experiencia acreditada.

En el evento en que el proponente no cuente con una certificación con toda la información antes descrita, podrá adjuntar la siguiente documentación:

- ❖ La fecha de iniciación de la ejecución del contrato se podrá acreditar con la copia del acta de iniciación, de la orden de iniciación o con el documento previsto en el contrato.
- ❖ La fecha de terminación de la ejecución del contrato se podrá acreditar con copia del acta de terminación, acta de liquidación o con el documento previsto en el contrato.
- ❖ Las fechas de suspensión o reanudación, se podrán acreditar con copia de las actas respectivas.

7. CRITERIOS EVALUABLES

Las propuestas que sean evaluadas como hábiles para participar en el proceso serán calificadas de conformidad con lo previsto por en las reglas de participación, de acuerdo con los siguientes criterios:

El contratista seleccionado se compromete a prestar durante la ejecución del contrato los servicios requeridos por la entidad al PRECIO UNITARIO OFRECIDO Y ADJUDICADO, sin fórmula de reajuste.

1. La ponderación se efectuará sobre los elementos de calidad y precio, de acuerdo con los criterios establecidos para cada uno de ellos.
2. La ponderación se hará únicamente a las propuestas HABILITADAS en los aspectos de capacidad jurídica, condiciones de experiencia, y capacidad financiera y organizacional.
3. Las propuestas serán ponderadas, teniendo en cuenta los siguientes factores sobre una asignación máxima total de 100 puntos, así:

FACTORES DE PONDERACIÓN	MÁXIMO 100 PUNTOS
OFERTA ECONÓMICA	80
VALOR AGREGADO	10
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	10
TOTAL	100

PONDERACIÓN ECONÓMICA – OCHENTA (80) PUNTOS

La oferta de menor valor se le otorgará un puntaje de ochenta (80) puntos, a las demás ofertas se les otorgará puntaje en orden descendente en múltiplos de 10.

Este valor será el presentado por el oferente en la PROPUESTA ECONÓMICA. 1.

En la oferta económica se tendrá en cuenta el proveedor que ofrezca el mayor descuento al

presupuesto oficial, de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Oferta de menor valor	80
A la segunda oferta de menor valor	70
A la tercera oferta de menor valor	60
A la cuarta oferta de menor valor	50

OFERTA ECONÓMICA

El proponente deberá presentar su OFERTA ECONÓMICA en el FORMATO DE OFERTA ECONÓMICA dispuesto por la entidad, indicando el valor unitario por elemento o por servicio.

Si al verificar la propuesta se encuentran errores aritméticos, la empresa proponente procederá a su respectiva aclaración, previa solicitud de subsanación por parte de la entidad. (Por error aritmético, se entiende aquel en que incurre el proponente cuando realiza una indebida operación matemática, pero con la certeza de las cantidades, requerimientos y valores.)

Con los valores verificados y/o aclarados (si son del caso), se comprobará que la propuesta no exceda el valor del presupuesto y el valor del mes del servicio.

Las solicitudes de subsanación efectuadas a las ofertas de los proponentes, según el procedimiento anterior, serán de forzosa aceptación para éstos.

Si el valor unitario en la propuesta económica aclarada (si fue el caso) es superior al valor definido por la entidad, la propuesta no será tenida en cuenta.

APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL 10 PUNTOS (NO APLICARIA PARA LICENCIAS)

Se otorgará puntaje a los proponentes que manifiesten en el FORMATO FACTORES PONDERABLES TECNICOS cumplir con apoyo la industria nacional de la siguiente manera:

APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	MÁXIMO 10 PUNTOS
En caso de que el proponente oferte servicios de origen nacional 100%	10 puntos
En caso de que el proponente oferte servicios de origen extranjero o mixto que acredite trato nacional	
Cuando el proponente oferte servicios nacionales y extranjeros sin trato nacional	5 puntos
En caso de que el proponente oferte servicios de origen extranjero y no acredite trato nacional ni reciprocidad	0 puntos

Se entiende que un servicio es nacional si es prestado por una persona jurídica constituida en el país; lo cual será verificado con el certificado de existencia y representación legal, si el domicilio de la persona jurídica está dentro del territorio nacional.

Se entiende como servicio extranjero con componente nacional la vinculación de personas naturales o jurídicas que presten servicios profesionales, técnicos u operativos. Para realizar esta verificación, la empresa deberá ser extranjera y el personal que preste el servicio en Colombia, deberá ser nacional.

Para obtener alguno de los puntajes dispuestos en la Ley 816 de 2003, el proponente deberá diligenciar y allegar junto con la propuesta el FORMATO APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL, debidamente suscrito por el respectivo representante legal, para obtener el puntaje previsto para el presente criterio de calificación.

El proponente que omita la presentación del FORMATO APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL o que no acredite ni presente con la propuesta los documentos requeridos para que se le de tratamiento de servicios nacionales no obtendrá puntaje por este criterio.

RESUMEN FACTORES DE PONDERACIÓN	MÁXIMO 100 PUNTOS
OFERTA ECONÓMICA	80
VALOR AGREGADO	10
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	10
TOTAL	100

ACREDITACIÓN DE CRITERIOS DE DESEMPATE:

Se entenderá que hay empate entre dos (2) o más propuestas, cuando presenten un número idéntico en el puntaje final. En el caso en que dos (2) o más propuestas, bajo el anterior criterio, hubieran arrojado un mismo resultado, se aplicarán los siguientes criterios de desempate, de conformidad con lo estipulado en el Artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 así:

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.
2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
3. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.
4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.
5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas.
6. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural; (b) la madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.
8. Preferir la oferta presentada por una Mipyme o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales.
9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.
10. Preferir al oferente que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año 2020, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutua que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutua aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutua ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.

11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES.

12. Por último, de persistir el empate, se realizará una audiencia cuya fecha fijará y comunicará oportunamente Teveandina, en la cual se hará un sorteo mediante el método de suerte y azar, conforme a lo dispuesto a continuación:

a) La Entidad ordenará a los proponentes empatados en orden alfabético según el nombre del proponente de acuerdo con el certificado de existencia y representación legal en el título "Razón Social", para el caso de la unión temporal o consorcio se tendrá en cuenta el nombre registrado en el documento de constitución de la unión temporal o consorcio. Una vez ordenados, la Entidad le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.

b) Seguidamente, la Entidad debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre del proceso de selección. La Entidad debe dividir esta parte entera entre el número total de proponentes en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.

c) Realizados estos cálculos, la Entidad seleccionará a aquel proponente que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad seleccionará al proponente con el mayor número asignado.

d) La Entidad publicará el resultado del ejercicio antes indicado.

*Ejemplo 1: Proponentes empatados: 10
TRM: 3560,70*

Tomar la parte entera de la TRM= 3560 Dividir 3560/10= 365 (en este caso no hay residuo ya que la división es exacta)

Aplicar el literal "c" del método aleatorio

*Ejemplo 2: Proponentes empatados: 6
TRM: 3560,70*

*Tomar la parte entera de la TRM= 3560 Dividir 3560/6 = 593,33 Determinar el residuo: 3560-(593*6) = 2 El número 2 será utilizado para seleccionar al proponente.*

Para los fines del caso, para el cálculo del residuo, también se recomienda utilizar la función de "=RESIDUO ()" de Microsoft Excel para determinarlo.

La entidad adjudicará al proponente que resulte habilitado técnica, jurídica, y financieramente y que obtenga el mayor puntaje, de acuerdo con la evaluación de los factores de selección.

8. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO y CDP

El presupuesto oficial para la presente contratación asciende a la suma de hasta **CIENTO TREINTA MILLONES DOSCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE. (\$130.223.973) EXCLUIDO IVA**, dado que dicho servicio se presta bajo modalidad remota y se ajusta al artículo 187 de Ley 1819 de 2016, donde se adicionan 4 numerales a los ya contenidos en el artículo 476 del Estatuto Tributario. En el numeral 24 dice a la letra "Suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing), y mantenimiento a distancia de programas y equipos" y los demás costos e impuestos a que haya lugar distribuido de la siguiente forma:

Para la vigencia 2023 se encuentra respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No. 2023000350 de 03 abril de 2023**, expedido por el Coordinador de Presupuesto y Contabilidad, por un valor de **NOVENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y UN PESOS M/CTE (\$ 92.241.981)**.

Para la vigencia 2024 se encuentra respaldado con el Acuerdo Número **004** del 21 de marzo de 2023 aprobado por la Junta Administradora Regional del Canal Regional de Televisión Teveandina SAS. por un valor de **TREINTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y UN MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$37.981.992)**

Código UNSPSC:	81112501
Código PAA:	C23101900

9. FORMA DE PAGO

TEVEANDINA S.A.S., se compromete a pagar el valor antes mencionado de la siguiente manera:

- Doce (12) pagos, de acuerdo con las licencias solicitadas al proveedor durante cada periodo, previa presentación de la factura y certificación de cumplimiento a satisfacción expedido por el supervisor del contrato, incluidos todos los costos e impuestos a que haya lugar.

Nota: Teniendo en cuenta los valores presentados en la cotización, para lo cual el contratista deberá presentar sin excepción la factura correspondiente del servicio prestado, incluyendo los respectivos soportes que le sean exigidos por el Canal, de acuerdo con las obligaciones pactadas.

PARÁGRAFO: Todos los pagos se efectuarán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la prestación de la factura e informe expedida por el supervisor designado por la entidad. TEVEANDINA S.A.S., hará las retenciones tributarias a que haya lugar de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-GC-F06
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 6
	ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN	Fecha: 19/07/2022
		Página: 10 de 20

10. PLAZO y LUGAR DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución será el 14 de abril de 2024 previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

PARÁGRAFO PRIMERO: Todos los pagos se efectuarán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la prestación de la factura e informe expedida por el supervisor designado por la entidad. TEVEANDINA SAS., hará las retenciones tributarias a que haya lugar de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

El lugar de ejecución será en las instalaciones de TEVEANDINA SAS., en la ciudad de Bogotá D.C., carrera 45 No. 26-33

11. EXIGENCIAS DE GARANTÍA

Serán exigibles las garantías de:

- **Cumplimiento:** En cuantía equivalente al 10 % del valor total del contrato, y cubrirá el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la póliza de manera correcta, y aprobación de esta, previa de la suscripción del contrato.
- **Calidad del servicio** En cuantía equivalente al 10 % del valor total del contrato y cubrirá el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la póliza de manera correcta, y aprobación de esta, previa de la suscripción del contrato.
- **Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** en cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total estimado del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de expedición de la póliza de manera correcta, y aprobación de la misma, previa suscripción del contrato y cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del mismo.

12. RIESGOS

En aplicación a lo indicado en el Manual de Contratación del Canal Trece, Acuerdo No. 003 de 2023, dispone la estimación de riesgos y en consideración que el Manual para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación M-ICR-01 expedido por Colombia Compra Eficiente no es de obligatorio cumplimiento para esta entidad, pero al tener una metodología clara para la identificación de los riesgos se dará aplicación a lo consignado en él, de conformidad con la Matriz que con este propósito se establece:

PROBABILIDAD DE RIESGO		
PROBABILIDAD	Categoría	Valoración
	Raro (puede ocurrir excepcionalmente)	1
	Improbablemente (Puede ocurrir ocasionalmente)	2
	Posiblemente (Puede ocurrir en cualquier momento futuro)	3
	Probable (Probablemente va ocurrir)	4
	Casi cierto (Ocurre en al Mayoría de circunstancias)	5

CATEGORIA DEL RIESGO	
Valoración del Riesgo	Categoría
8,9 y 10	Riesgo extremo
6y7	Riesgo alto
5	Riesgo medio
2,3 y 4	Riesgo bajo

IMPACTO DEL RIESGO							
PROBABILIDAD	Categoría	Valoración	IMPACTO DEL RIESGO				
			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
	Raro (puede ocurrir excepcionalmente)	1	1	2	3	4	5
	Improbablemente (Puede ocurrir ocasionalmente)	2	2	3	4	5	6
	Posiblemente (Puede ocurrir en cualquier momento futuro)	3	3	4	5	6	7
	Probable (Probablemente va ocurrir)	4	4	5	6	7	8
	Casi cierto (Ocurre en al Mayoría de circunstancias)	5	5	6	7	8	9
			6	7	8	9	10

RIESGOS JURÍDICOS

N.º	1	2	3	4
CLASE	GENERAL	GENERAL	GENERAL	GENERAL
FUENTE	EXTERNO	EXTERNO	EXTERNO	EXTERNO
ETAPA	EJECUCIÓN	CONTRATACIÓN	EJECUCIÓN	EJECUCIÓN
TIPO	RIESGOS SOCIALES O POLÍTICOS	OPERACIONAL	RIESGOS REGULATORIOS	RIESGOS DE LA NATURALEZA
DESCRIPCIÓN(que puede pasar y como puede ocurrir)	OCURRENCIA DE SITUACIONES DE ORDEN PÚBLICO, PAROS O HUELGAS, O LOS EFECTOS DERIVADOS Y	QUE NO SE CUMPLAN LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO	EFFECTOS OCASIONADOS POR CAMBIOS DE NORMAS	RIESGOS DE FUERZA MAYOR ASEGURABLES REFERIDOS AL IMPACTO ADVERSO SOBRE LA EJECUCIÓN Y/O OPERACIÓN DEL

	OCASIONADOS POR LOS MISMOS			CONTRATO POR CAUSAS DERIVABLES DE DESASTRES NATURALES.
<i>CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO</i>	SUSPENSIÓN O PRORROGA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	RETRASO EN EL INICIO DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO CON UN IMPACTO NEGATIVO EN LA SATISFACCIÓN DE LA NECESIDAD.	MODIFICACION E INCLUSION DE NUEVAS OBLIGACIONES PARA LAS PARTES	INCUMPLIMIENTO O SUSPENSIÓN DEL CONTRATO
<i>PROBABILIDAD</i>	3	1	1	3
<i>IMPACTO</i>	1	4	3	3
<i>VALORACIÓN DEL RIESGO</i>	4	5	4	6
<i>CATEGORÍA</i>	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO	RIESGO ALTO
<i>¿A QUIEN SE LE ASIGNA?</i>	LAS PARTES	ADJUDICATARIO	LA ENTIDAD	LAS PARTES
<i>TRATAMIENTO / CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS</i>	ADOPTAR MEDIDAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL OBJETO DEL CONTRATO	REQUERIMIENTOS POR PARTE DE LA ENTIDAD AL CONTRATISTA PARA EVITAR LA IMPOSICION DE MULTAS POR ESTE ASPECTO.	LA ENTIDAD DEBE MANTENERSE ACTUALIZADA EN LOS CAMBIOS NORMATIVOS	ADOPTAR MEDIDAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL OBJETO DEL CONTRATO
<i>IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO</i>	<i>PROBABILIDAD</i>	3	1	1
	<i>IMPACTO</i>	1	2	1
	<i>VALORACIÓN DEL RIESGO</i>	4	3	2
	<i>CATEGORÍA</i>	RIESGO BAJO	RIESGO BAJO	RIESGO BAJO
<i>AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO?</i>	SI	SI	SI	SI
<i>PUBLICACIÓN TARDÍA DE LOS DOCUMENTOS INHERENTES AL PROCESO DE CONTRATO EN EL SECOP.</i>	CONTRATACIÓN	MEDIA	INCUMPLIMIENTO DE LA NORMA	CUMPLIR CON LOS TÉRMINOS DE OTORGA LA LEY PARA EFECTOS DE REALIZAR DICHA PUBLICACIÓN, ES DECIR, DENTRO DE LOS TRES (3) DÍAS SIGUIENTES A SU EXPEDICIÓN
<i>PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO</i>	COMITES EVALUADORES Y SUPERVISOR	LA ENTIDAD	SUPERVISOR	SUPERVISOR Y CONTRATISTA
<i>FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIE EL TRATAMIENTO</i>	EJECUCION DEL CONTRATO	EJECUCION DEL CONTRATO	EJECUCION DEL CONTRATO	EJECUCION DEL CONTRATO
<i>FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO</i>	CON LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE RECIBO DE SATISFACCIÓN	APROBACIÓN DE PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO	CON LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE RECIBO DE SATISFACCIÓN	CON EL ACTA DE ENTREGA Y RECIBO A SATISFACCIÓN O EL ACTA DE LIQUIDACIÓN
<i>MONITOREO Y REVISIÓN</i>	<i>COMO SE REALIZA EL MONITOREO?</i>	CON LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN	VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DEL PROCESO	MANTENER ACTUALIZADA LA NORMATIVIDAD
	<i>PERIODICIDAD ¿CUANDO?</i>	PERIODICOS	PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO	PERIODICOS

RIESGOS TÉCNICOS

N.º	1	2	3
CLASE	ESPECIFICO	GENERAL	GENERAL
FUENTE	INTERNO	INTERNO - EXTERNO	INTERNO
ETAPA	EJECUCION	EJECUCION	EJECUCION
TIPO	OPERACIONALES	OPERACIONALES	OPERACIONAL
DESCRIPCIÓN(que puede pasar y como puede ocurrir)	Riesgos derivados de la deficiente calidad de los servicios	deficiente calidad del servicio hasta la suscripción del acta de recibo a satisfacción	suspensión de servicios desarrollos en la ejecución del contrato
CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	INCUMPLIMIENTO O PARÁLISIS DEL CONTRATO.	INCUMPLIMIENTO O PARÁLISIS DEL CONTRATO.	CUMPLIMIENTO PARCIAL DEL CONTRATO
PROBABILIDAD	2	2	3
IMPACTO	1	1	3
VALORACIÓN DEL RIESGO	3	3	6
CATEGORÍA	RIESGO ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
¿A QUIEN SE LE ASIGNA?	CONTRATISTA	CONTRATISTA	CONTRATISTA
TRATAMIENTO / CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	EL MANDATARIO DEBE CONTAR CON EL PERSONAL IDÓNEO Y CAPACITADO PARA LA	EL C MANDATARIO DEBE CONTAR CON UN PLANTEAMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	EL MANDATARIO DEBE CONTAR CON UNA SUPERVISIÓN INTERNA PARA LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

		PRESTACIÓN DEL SERVICIO.		
IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO	PROBABILIDAD	2	2	2
	IMPACTO	1	1	2
	VALORACIÓN DEL RIESGO	3	3	4
	CATEGORÍA	RIESGO BAJO	RIESGO BAJO	RIESGO BAJO
AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO?		SI	SI	SI
PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO		SUPERVISOR DEL CONTRATO	SUPERVISOR DEL CONTRATO	SUPERVISOR DEL CONTRATO
FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIE EL TRATAMIENTO		PLANEACIÓN	PLANEACIÓN -EJECUCIÓN	EJECUCIÓN DEL CONTRATO
FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETE EL TRATAMIENTO		CON EL CIERRE DEL PROCESO	CON LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE RECIBO A SATISFACCIÓN	CON EL ACTA DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN O EL ACTA DE LIQUIDACIÓN.
MONITOREO Y REVISIÓN	COMO SE REALIZA EL MONITOREO?	CON LA EXPEDICIÓN DE LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN Y VERIFICANDO EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO.	CON LA EXPEDICIÓN DE LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN Y VERIFICANDO EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO.	CON LA EXPEDICIÓN DE LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN Y VERIFICANDO EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO.
	PERIODICIDAD ¿CUANDO?	MENSUAL	MENSUAL	MENSUAL
RIESGOS ECONÓMICOS, FINANCIEROS Y DE ORGANIZACIÓN				
N.º	1	2	3	
CLASE	GENERAL	GENERAL	GENERAL	
FUENTE	EXTERNO	EXTERNO	EXTERNO	
ETAPA	SELECCION	EJECUCIÓN	EJECUCIÓN	
TIPO	ECONOMICO	R. FINANCIERO	R. ECONÓMICO	
DESCRIPCIÓN(QUE PUEDE PASAR Y COMO PUEDE OCURRIR)	RIESGO DE PRESENTACION DE COTIZACIONES CON PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS	LOS EFECTOS FAVORABLES O DESFAVORABLES EN LA ALTERACIÓN DE LAS CONDICIONES DE FINANCIACIÓN QUE TOME EL MANDATARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO AL OBJETO CONTRACTUAL.	LA INADECUADA PROYECCIÓN DE COSTOS ECONÓMICOS INCURRIDOS POR EL MANDATARIO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO AL MOMENTO DE PRESENTAR SU PROPUESTA ECONÓMICA.	
CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	SELECCION DE COTIZACIÓN CON PRECIO ARTIFICIALMENTE BAJO	QUE INCUMPLA CON EL CONTRATO	QUE SE DECLARE EN DESEQUILIBRIO ECONOMICO	
PROBABILIDAD	3	1	1	
IMPACTO	5	5	1	
VALORACIÓN DEL RIESGO	8	6	2	
CATEGORÍA	EXTREMO	RIESGO ALTO	RIESGO BAJO	
¿A QUIEN SE LE ASIGNA?	100% AL CONTRATISTA	100% AL CONTRATISTA	100% AL CONTRATISTA	
TRATAMIENTO / CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	POR PARTE DEL MANDATARIO, REALIZAR UNA PROYECCIÓN REAL DE PRECIOS, ANALIZANDO COSTOS, GASTOS, UTILIDAD RAZONABLE Y DEMÁS VARIABLES. POR PARTE DE LA ENTIDAD CONTRATANTE, REALIZAR LA VERIFICACIÓN DE LAS OFERTAS ECONÓMICAS Y EN CASO DE DETECTARSE UN PRECIO ARTIFICIALMENTE BAJO HACER EL REQUERIMIENTO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LA LEGISLACIÓN CONTRACTUAL	LA ADMINISTRACIÓN EXIGE INDICADORES FINANCIEROS ACORDES AL PROCESO CONTRACTUAL	DEBIDO PROCESO	
IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO	PROBABILIDAD	1	1	
	IMPACTO	1	1	
	VALORACIÓN DEL RIESGO	2	2	
	CATEGORÍA	RIESGO BAJO	RIESGO BAJO	
AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO?		SI	SI	



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-GC-F06
GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 6
ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN	Fecha: 19/07/2022
	Página: 13 de 20

PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	MANDATARIO Y COMITÉ ECONÓMICO EVALUADOR	COMITE EVALUADOR	COMITE EVALUADOR
FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIE EL TRATAMIENTO	DURANTE LA EVALUACIÓN DE LAS COTIZACIONES	PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO	UNA VEZ SE CONOCE EL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CONTRATISTA O EL SUPERVISOR DEL CONTRATO
FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	AL TERMINO DE LAS EVALUACIONES	CON LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE RECIBO DE SATISFACCIÓN	CON EL ACTA DE ENTREGA A SATISFACCIÓN
MONITOREO Y REVISIÓN	COMO SE REALIZA EL MONITOREO?	MEDIANTE LA EVALUACIÓN ECONÓMICA REALIZA POR EL COMITÉ	CON LA EXPEDICIÓN POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO DE LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN Y VERIFICANDO CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN
	PERIODICIDAD ¿CUANDO?	DURANTE LA EVALUACIÓN ECONÓMICA	DENTRO DEL PLAZO DE EJECUCIÓN

FIRMA SOLICITANTE:  GLENN HAWARD FIGUEREDO PEÑA COORDINADOR DE COMUNICACIONES Y SISTEMAS (E) SUPERVISOR DE PLANTA	FECHA: 03 DE ABRIL DE 2023
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-GC-F06
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 6
	ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN	Fecha: 19/07/2022
		Página: 14 de 20

**ANEXO TÉCNICO 1
(Especificaciones Técnicas)**

Office 365 F3	
No.	Descripción, Condiciones y Características
1	Incluir Microsoft Teams para videoconferencias, OneDrive para almacenamiento seguro en la nube y correo empresarial. (No incluye aplicaciones de escritorio de Office).
2	Versiones web y móviles de Word, Excel, PowerPoint, Correo y calendario y OneNote.
3	Coautoría en tiempo real para que varios usuarios puedan trabajar en el mismo documento de forma simultánea.
4	Buzón de correo personalizado (por ejemplo, tunombre@tuempresa.com).
5	Correo de categoría empresarial en dispositivos móviles, tabletas, escritorios y la Web con Exchange.
6	Administrar el calendario, compartir tu disponibilidad, recibir avisos, programar reuniones y responde a invitaciones con facilidad mediante calendarios compartidos.
7	2 GB de almacenamiento de OneDrive para almacenamiento y uso compartido de archivos.
8	Trabajar en un archivo y guárdalo directamente en OneDrive o SharePoint (los cambios se actualizarán en todos los dispositivos sincronizados).
9	Compartir archivos con contactos externos proporcionándoles acceso o vínculos de invitado y enviar correos para que solo aquellos con los permisos adecuados puedan obtener acceso a la información.
10	Obtener acceso a archivos y sincronizarlos en equipos Windows o Mac o en dispositivos móviles.
12	Recopilar comentarios de clientes y empleados con Microsoft Forms.
13	Planear agendas y tareas diarias con Microsoft Teams.

Microsoft 365 Business Standard (Empresa Estándar)	
No.	Descripción, Condiciones y Características
1	Versiones de escritorio de las aplicaciones de Office, entre las que se incluyen Outlook, Word, Excel, PowerPoint y OneNote (además de Access y Publisher solo para PC).
2	Buzón de 50 GB de correo personalizado (por ejemplo, tunombre@tuempresa.com).
3	Centro de trabajo en equipo para conectar a las personas mediante Microsoft Teams.
4	Una licencia para uso de las aplicaciones de Office totalmente instaladas en cinco dispositivos móviles, cinco tabletas y cinco PC o Mac por usuario.
5	Compatible con Windows 11, Windows 10, Windows 8.1, Windows 7 Service Pack 1 y las dos versiones más recientes de macOS. Se incluyen todos los idiomas.
6	Incluir las aplicaciones de Office (versiones de escritorio y dispositivos móviles), Microsoft Teams para videoconferencias, OneDrive para almacenamiento seguro en la nube y correo empresarial.
7	Versiones web y móviles de Word, Excel, PowerPoint, Correo y calendario y OneNote.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-GC-F06
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 6
	ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN	Fecha: 19/07/2022
		Página: 15 de 20

Microsoft 365 Business Standard (Empresa Estándar)	
No.	Descripción, Condiciones y Características
8	Versiones siempre actualizadas de Word, Excel, PowerPoint y OneNote para iOS y Android hasta en 5 dispositivos móviles y 5 tabletas (que pertenezcan a la misma persona).
9	Coautoría en tiempo real para que varios usuarios puedan trabajar en el mismo documento de forma simultánea.
10	Correo de categoría empresarial en dispositivos móviles, tabletas, escritorios y la Web con Exchange.
11	1 TB de almacenamiento de OneDrive para almacenamiento y uso compartido de archivos.
12	Trabajar en un archivo y guárdalo directamente en OneDrive o SharePoint (los cambios se actualizarán en todos los dispositivos sincronizados).
13	Compartir archivos con contactos externos proporcionándoles acceso o vínculos de invitado y enviar correos para que solo aquellos con los permisos adecuados puedan obtener acceso a la información.
14	Obtener acceso a archivos y sincronizarlos en equipos Windows o Mac o en dispositivos móviles.
15	Proteger el correo ante software malintencionado, correo no deseado y amenazas conocidas con Exchange Online Protection.
16	Configurar nuevos correos de usuario, restaurar cuentas eliminadas recientemente, crear scripts personalizados, crear directivas de contraseña que requieran que los usuarios restablezcan sus contraseñas después de un número de días especificado.
17	Soporte técnico e implementación.
18	Recopilar comentarios de clientes y empleados con Microsoft Forms.
19	Seguimiento de la información y del trabajo que más le importa a tu equipo con Microsoft Lists.
20	Incluir Microsoft Teams (Planear agendas, tareas diarias y videoconferencias), OneDrive (Almacenamiento seguro en la nube) y correo empresarial.
21	Administrar el calendario, compartir tu disponibilidad, recibir avisos, programar reuniones y responde a invitaciones con facilidad mediante calendarios compartidos.
22	Controlar quién tiene acceso a tu información de empresa y cuándo con grupos de seguridad y permisos personalizados.

Microsoft Visio (Plan 2)	
No.	Descripción, Condiciones y características
1	Disfrutar de todas las características de Visio y de las integraciones adicionales con aplicaciones de Microsoft 365. Colabora con diagramas ya sea con la versión web de Visio o con la siempre actualizada aplicación de escritorio de Visio. Incluye 2 GB de almacenamiento en la nube de OneDrive para la Empresa.
2	Colaboración y uso compartido de archivos tipo diagramas, crear diagramas inteligentes, selector de diagramas iniciales, sugerencias y trucos contextuales.
3	Agregar formas de control flotante, aplicar opciones de efectos de formas, como sombra, bisel, iluminado, inserta y elimina formas con recuperación de conexión y cambia formas mientras conservas el diseño de diagrama y los metadatos de la forma.
4	Disfrutar de características de diseño conocidas, como la distribución y alineación automática, y las Guías inteligentes.
5	Obtener soporte para reglas, capas y cuadrículas en el lienzo.
6	Aprovechar el poder de la hoja de formas para describir relaciones visuales entre elementos del diagrama.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-GC-F06
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 6
	ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN	Fecha: 19/07/2022
		Página: 16 de 20

Microsoft Visio (Plan 2)	
No.	Descripción, Condiciones y características
7	Crear un informe de datos de formas en el que se muestre el texto o los datos asociados con las formas.
8	Usar símbolos de documento para crear una colección de formas y usarlas rápidamente en el documento.
9	Usar el Explorador de dibujos para ver y modificar objetos y elementos en el dibujo.
10	Guardar automáticamente tu trabajo con la opción habilitada de forma predeterminada para los diagramas web de Visio.
11	Guardar diagramas localmente en formato PNG o JPEG con opciones de personalización para resolución, color de fondo, transparencia y tamaño.
12	Agregar hipervínculos a las formas que redirigen a sitios externos, direcciones de correo, archivos almacenados o páginas dentro del mismo archivo.
13	Editar formas con puntos de control y aplica temas fácilmente para crear diagramas modernos.
14	Exportar diagramas en formato SVG con una opción para incluir o excluir sus datos de Visio.
15	Ilustrar cómo los dispositivos y las redes trabajan junto con una variedad de plantillas de red básica y detallada, formas y herramientas de conector.
16	Crear o vincular diagramas con datos de varios orígenes, como Excel, listas de SharePoint y SQL Server.
17	Generar organigramas desde orígenes de datos como Excel, Exchange o Azure Active Directory.
18	Exportar automáticamente diagramas de procesos de Visio, incluidas formas y sus metadatos a Word.
19	Exportar flujos de trabajo de Visio a Power Automate para automatizar rápidamente los procesos de negocio.
20	Versión escritorio de Visio para PC Windows y cada usuario puede instalar o actualizar la aplicación hasta en cinco equipos.

Microsoft Project Online (Plan 3)	
No.	Descripción, Condiciones y características
1	Microsoft Project Online es un programa de administración de proyectos que presenta programación automatizada, administración de recursos del proyecto e informes integrados. El cliente de escritorio de Project Online se puede usar como una aplicación independiente o se puede conectar a Project Online. El cliente de escritorio de Project Online es la versión de suscripción del cliente de escritorio de Project Professional.
2	Alertas y avisos: Mantener al tanto de las tareas importantes y los eventos del proyecto con avisos en Outlook y Microsoft Teams.
3	Líneas base: Establecer las líneas base del proyecto para supervisar el rendimiento actual frente al rendimiento pasado mediante Project Web App.
4	Vista De tabla: Realizar un seguimiento visual de las tareas del proyecto para mejorar el flujo de trabajo y la supervisión del estado.
5	Ruta crítica: Realizar un seguimiento visual de las tareas que representan la ruta de acceso más larga a través del proyecto mediante Project Web App.
6	Administración de entregas: Realizar un seguimiento y administre los resultados con fechas de inicio y finalización y programación automatizada.
7	Dependencias: Establecer y realizar un seguimiento visual de las dependencias entre tareas.
8	Vista de Gantt: Realizar un seguimiento visual y comprenda las fechas, dependencias y asignaciones del proyecto en un gráfico jerárquico de Gantt mediante Project Web App.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-GC-F06
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 6
	ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN	Fecha: 19/07/2022
		Página: 17 de 20

Microsoft Project Online (Plan 3)	
No.	Descripción, Condiciones y características
9	Vista cuadrícula: Planear y administrar proyectos mediante una vista jerárquica de cuadrícula de tareas mediante Project Web App.
10	Administración de problemas y riesgos: Identificar y realizar un seguimiento de problemas y riesgos en el nivel de proyecto y tarea.
11	Proyectos principales: Agrupar proyectos relacionados más pequeños en un único proyecto principal mediante Project Web App.
12	Notificaciones: Mantener al tanto de las asignaciones de tareas, el estado y los eventos importantes del proyecto con Outlook y Teams notificaciones.
13	Project Inicio: Obtener una vista visual de los proyectos en los que ha trabajado recientemente, así como los proyectos importantes que necesita supervisar de cerca.
14	Project control de versiones: Comparar distintas versiones de un proyecto con un informe que muestre lo que ha cambiado entre versiones.
15	Tareas de resumen: Planear, administrar y realizar un seguimiento de las entregas y fases mediante tareas de resumen en Project Web App.
16	Programación de tareas: Usar fechas de inicio y finalización de tareas, esfuerzo, trabajo, plazos de entrega y retraso y dependencias para obtener una programación precisa de las fechas del proyecto mediante Project Web App.
17	Actualizaciones de tareas: Capturar el tiempo y el estado con comentarios sobre las tareas del proyecto, el trabajo que no es del proyecto y el tiempo no laborable.
18	Escalas de tiempo: Realizar un seguimiento visual y comprenda las fechas, dependencias y asignaciones del proyecto en una vista de escala de tiempo mediante Project Web App.
19	Partes de horas: Los miembros del equipo pueden especificar el tiempo y el estado de las tareas, el trabajo que no es de proyecto y el tiempo no laborable.
20	Aprobaciones del parte de horas: Los miembros del equipo pueden enviar partes de horas para su aprobación. Los administradores y supervisores de recursos pueden revisar, aprobar y rechazar partes de horas enviadas.
21	Sitios del proyecto: Crear y personalizar un centro de colaboración y documentos para un proyecto.
22	Microsoft Teams integración: Colaborar en proyectos en Microsoft Teams.
23	Project solicitudes: Realizar un seguimiento, administre, evalúe y priorice la demanda entrante desde su organización y desde clientes y partners externos.
24	Project costo y presupuestación: Comparar el progreso y el presupuesto planeados con el tiempo y los costos reales mediante Project Web App.
25	Interacciones de recursos (reservas): Project puede enviar solicitudes de recursos por rol, aptitudes o nombre. Los administradores de recursos pueden revisar las solicitudes y asignar los mejores recursos disponibles.
26	Paneles/portales: Comprender el estado, la priorización y mucho más en el nivel de cartera, programa, proyecto, tarea, equipo y recursos con paneles interactivos en tiempo real y también permite crear paneles y portales personalizados para ayudar a satisfacer necesidades organizativas específicas.
27	Trabajo, recursos genéricos y recursos materiales: Agregar recursos a un proyecto, como recursos de trabajo, como personas, recursos genéricos como carpinteros y recursos materiales como equipos y cemento.
28	Informes predefinidos: Usar informes predefinidos para comprender los datos de proyectos, programas, cartera y recursos.
29	Informes personalizados: Comprender los datos importantes para su organización mediante la creación de informes personalizados basados en segmentación de datos, de proyectos, programas, carteras y productos.
30	Fórmulas: Calcular y capturar datos importantes mediante fórmulas entre tareas y proyectos.
31	Flujos de trabajo: Automatizar e integrar procesos de negocio (a través de OData) con Power Automate.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-GC-F06
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 6
	ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN	Fecha: 19/07/2022
		Página: 18 de 20

Microsoft Project Online (Plan 3)	
No.	Descripción, Condiciones y características
32	Integración con Microsoft 365: Colaborar, administrar documentos y mucho más con herramientas y aplicaciones conocidas de Microsoft.
33	Integración con Active Directory: Crear equipos desde cualquier miembro de Active Directory de su organización.

Anexo 2. Acuerdos de niveles de servicio

Modelo de SLA

Para la operación del servicio se trabajará bajo el esquema de Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA – Service Level Agreement), los cuales deberán cubrir en detalle el alcance del presente contrato y a los cuales está sujeto el contratista.

Factor de calidad del servicio

En los SLA (Service Level Agreement) están todos los factores e indicadores de gestión del servicio que resulten de misión crítica para la operación ininterrumpida de Microsoft 365 Business Standard (Empresa Estándar), adquisición de licenciamiento de Office 365 F3, Microsoft Visio Plan 2 y Microsoft Project Plan 3; así como los indicadores que son importantes para la operación y gestión de estos servicios.

Indicadores de Gestión de Niveles de Servicio (SLA)

La prioridad de los incidentes y solicitudes, la cual se emplea en la definición de algunos indicadores de servicio, se presenta de la siguiente manera:

Prioridad Alta: Problema reportado que corresponde a un componente tecnológico y crítico el cual cause un impacto en la operación.

Prioridad Media: Algunos componentes y/o elementos del aire no están disponibles o están operando con restricciones y el impacto es significativo en la operación.

Prioridad Baja: Aplica para actividades que por su naturaleza no afectan la operación normal. Para los casos De instalación de nuevo software o reemplazo del componente para optimizar su funcionamiento. Se informará previamente al supervisor del contrato los tiempos de solución.

Acorde con la prioridad, los incidentes y requerimientos deben ser solucionados de acuerdo con los siguientes niveles de servicio:

TIEMPOS DE RESPUESTA		
PRIORIDAD	ATENCION	SOLUCION
Alta	Inmediata	(3 Hora)
Media	Inmediata	(8 Horas)
Baja	Normal	(24 Horas)

Descripción de acuerdos de niveles de servicio:

Los siguientes son los indicadores del nivel de servicio inicial que se tendrán cuenta para los servicios contratados durante la garantía del equipo:

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-GC-F06
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 6
	ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN	Fecha: 19/07/2022
		Página: 19 de 20

1. Efectividad en la Solución de Incidentes	
Indicador	Tiempo de solución <= 8 horas hábiles (Aplica para todas las Zonas)
Cálculo del Indicador	$\text{Sí, } \sum_{i=1}^n (t_{si} - (t_{max} * n)) > 0$ $I\% = \frac{\sum_{i=1}^n t_{si} - (t_{max} * n)}{(t_{max} * n)} \times 100\%$
	n = Número total de incidentes
	tsi = Tiempo de solución de cada incidente
	tmax = Tiempo máximo de solución del incidente
	I% = Porcentaje de Incumplimiento
	0% < I% < 25%: 3% de insatisfacción en el servicio
	25% <= I% < 50%: 8% de insatisfacción en el servicio
50% <= I% < 75%: 13% de insatisfacción en el servicio	
I% >= 75%: 17% de insatisfacción en el servicio	
Insatisfacción por no conformidad	Para aquellos incidentes que no puedan ser solucionados por el Proveedor y que requieran ser escalados al fabricante para que actualice o modifique el código de algún Producto Microsoft el tiempo de solución para cada Zona se extenderá. Esto no aplica en caso de inadecuada instalación y configuración de los Productos Microsoft por parte del Proveedor.
Servicios relacionados	(i) Soporte técnico en sitio <vía conexión remota>, (ii) Soporte técnico proactivo <Preventivo>, (iii) Soporte técnico reactivo <Correctivo>, (iv) Escalar Soporte <Proveedor Microsoft>, (v) Gerente de cuenta (Soporte Comercial)
Productos relacionados	Productos de Microsoft: Office 365 BUSINESS STANDARD (O365 EMPRESA Estándar), Office 365 BUSINESS BASIC (O365 EMPRESA BASICO), Microsoft Visio Plan 2 Y Microsoft Project Online (Project Online y Project Desktop Client) Plan 3

1. Efectividad en la Solución de Incidentes	
Indicador	Tiempo de solución <= 8 horas hábiles (Aplica para todas las Zonas)
Cálculo del Indicador	$\text{Sí, } \sum_{i=1}^n (t_{si} - (t_{max} * n)) > 0$ $I\% = \frac{\sum_{i=1}^n t_{si} - (t_{max} * n)}{(t_{max} * n)} \times 100\%$
	n = Número total de incidentes
	tsi = Tiempo de solución de cada incidente
	tmax = Tiempo máximo de solución del incidente
	I% = Porcentaje de Incumplimiento
	0% < I% < 25%: 3% de insatisfacción en el servicio
	25% <= I% < 50%: 8% de insatisfacción en el servicio
50% <= I% < 75%: 13% de insatisfacción en el servicio	
I% >= 75%: 17% de insatisfacción en el servicio	
Insatisfacción por no conformidad	Para aquellos incidentes que no puedan ser solucionados por el Proveedor y que requieran ser escalados al fabricante para que actualice o modifique el código de algún Producto Microsoft el tiempo de solución para cada Zona se extenderá. Esto no aplica en caso de inadecuada instalación y configuración de los Productos Microsoft por parte del Proveedor.
Servicios relacionados	(i) Soporte técnico en sitio <vía conexión remota>, (ii) Soporte técnico proactivo <Preventivo>, (iii) Soporte técnico reactivo <Correctivo>, (iv) Escalar Soporte <Proveedor Microsoft>, (v) Gerente de cuenta (Soporte Comercial)
Productos relacionados	Productos de Microsoft: Office 365 BUSINESS STANDARD (O365 EMPRESA Estándar), Office 365 BUSINESS BASIC (O365 EMPRESA BASICO), Microsoft Visio Plan 2 Y Microsoft Project Online (Project Online y Project Desktop Client) Plan 3

2. Tiempo de asignación de personal técnico, tecnólogo o Profesional	
Indicador	Es el tiempo que tarda el Proveedor en asignar un experto para atender a la Entidad Compradora. 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 Compradora.
Insatisfacción por no conformidad	Tiempo asignación de un experto >=6 días calendario
	Retraso 4 días calendario: 3% de insatisfacción en el servicio
	Retraso 5 días calendario: 6% de insatisfacción en el servicio
	Retraso 6 días calendario: 12% de insatisfacción en el servicio
	Retraso de más de 6 días calendario: 20% de insatisfacción en el servicio
Servicios relacionados	(i) Soporte técnico en sitio, (ii) soporte técnico proactivo, (iii) soporte técnico reactivo, (iv) gerente de cuenta (soporte comercial), (v) Mesa tecnica y/o capacitación para usuario técnico o administrador, (vi) capacitación para usuario final, (vii) configuración y parametrización de los Productos Microsoft, (viii) Migración de información por volumen de datos almacenados.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-GC-F06
GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 6
ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN	Fecha: 19/07/2022
	Página: 20 de 20