



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS

NUEVA FORMA DE ADQUIRIR SERVICIOS DE TI EN COLOMBIA



CARTILLA 3

CATÁLOGO Y CONDICIONES

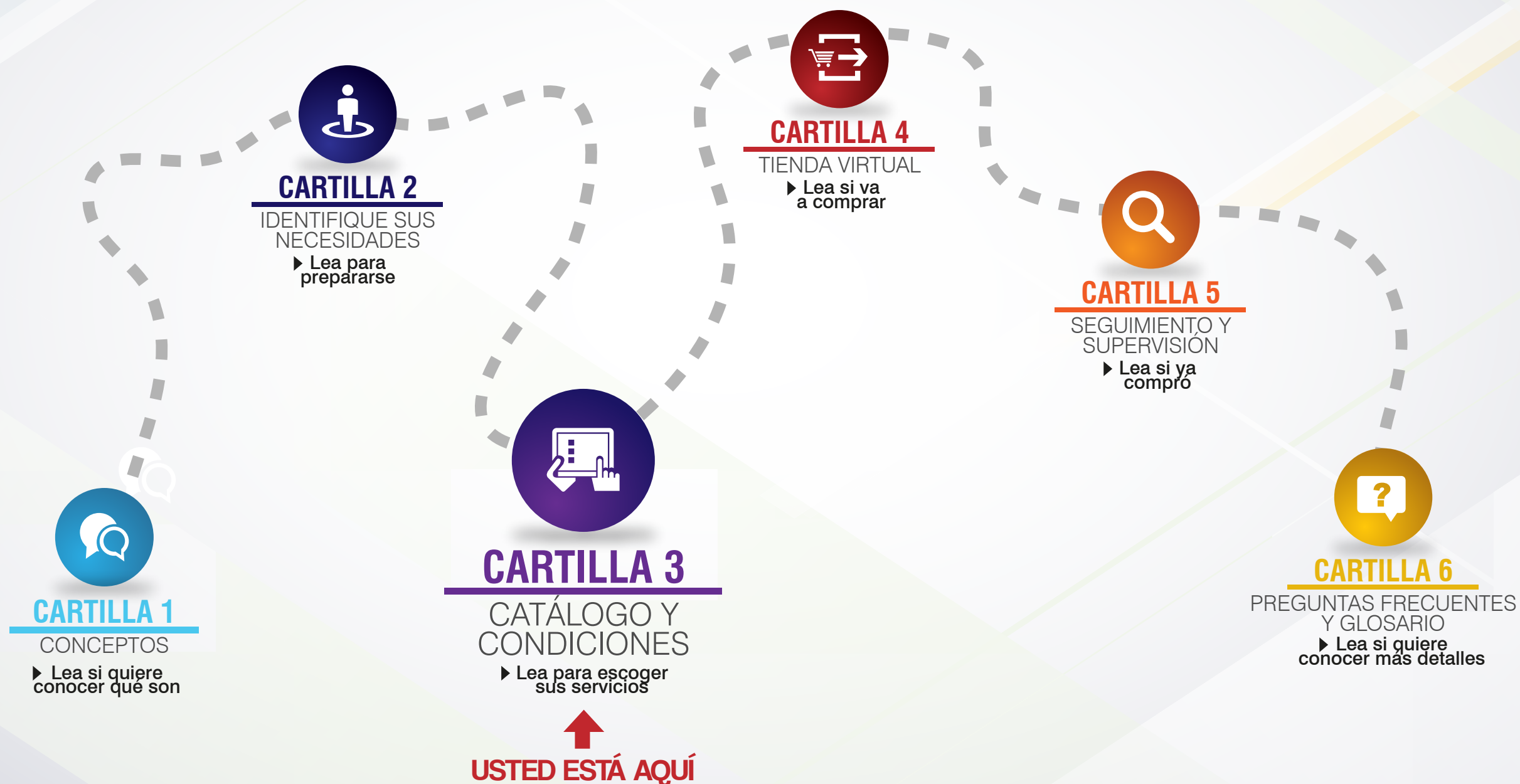


ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES

CONOZCA CADA UNA DE LAS CARTILLAS Y APRENDE
LA NUEVA FORMA DE COMPRAS PÚBLICAS





CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LOS AMP

Conozca los Acuerdos Marco de Precios (AMP) que ya fueron adjudicados por Colombia Compra Eficiente (CCE) y los que vienen en camino.

La oferta de servicios de los AMP fue diseñada para garantizar que sea apropiada para cada una de las diferentes entidades estatales, según sus tamaños, dinámicas y necesidades diversas. Usted puede escoger un servicio de acuerdo con una combinación de variables que permiten categorizar los bienes y servicios para dar respuesta a sus requerimientos:



Según el nivel de servicio

Puede ser Bronce, Plata, Oro o Platino. Definen los niveles de disponibilidad, MTBF - Tiempo promedio entre fallas, efectividad en la instalación, efectividad en la atención de solicitudes y la calidad de los reportes.



Según la flexibilidad y elasticidad

Definen los tiempos de aprovisionamiento, las capacidades de crecimiento y el tiempo de servicio.



Según el nivel de exposición de la información

Depende de si la información es de carácter público, de uso interno, restringido, confidencial, reservado o secreto.



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES

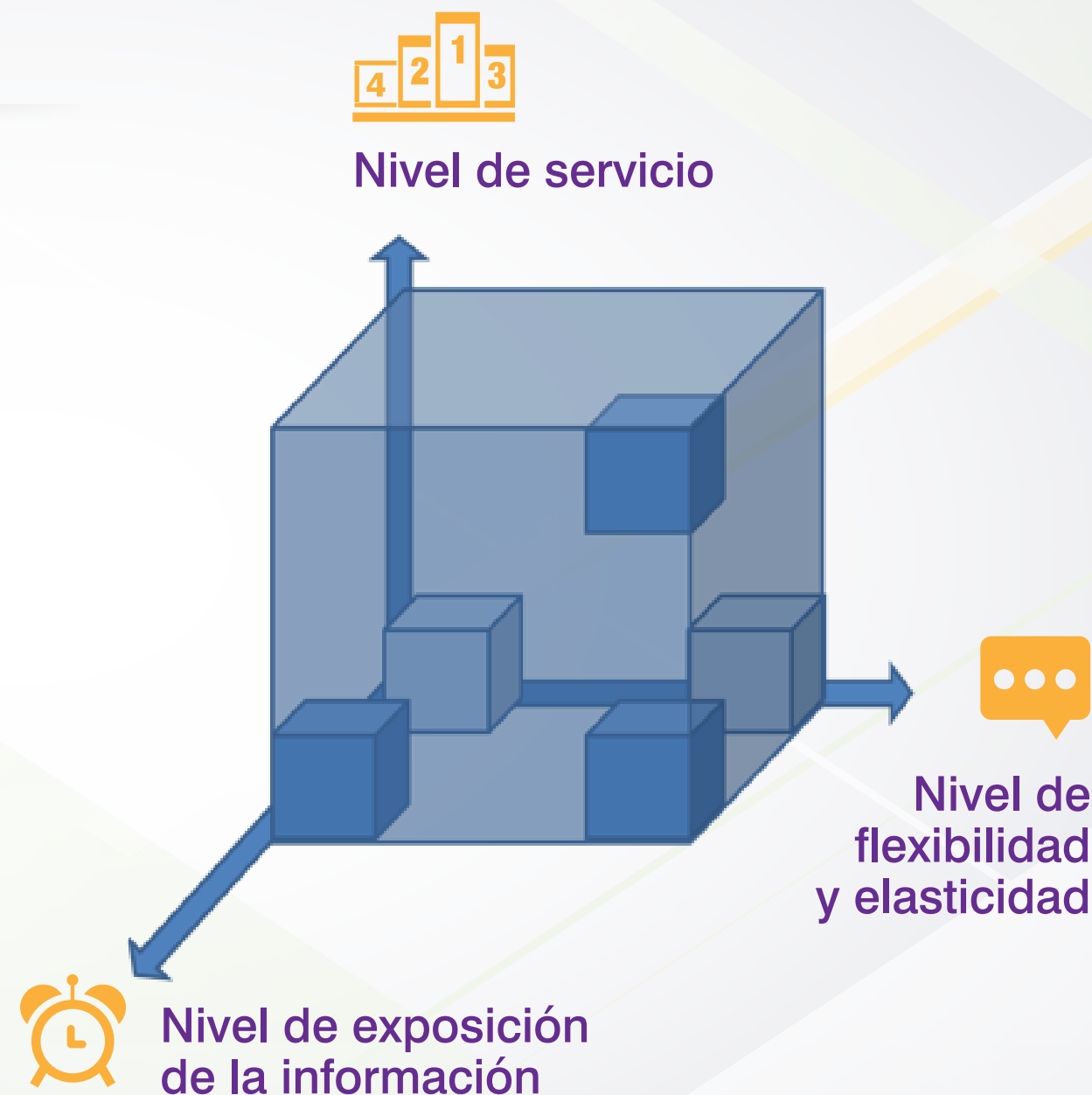
CATEGORÍAS DE LOS SERVICIOS

La medición de los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) se realiza mensualmente. Por el incumplimiento de dichos acuerdos se tienen establecidas penalizaciones y descuentos.

Las entidades pueden escoger el servicio de acuerdo con una combinación de variables según sus necesidades.



Los niveles de servicio en particular para cada proceso están contenidos en los pliegos de condiciones publicados.





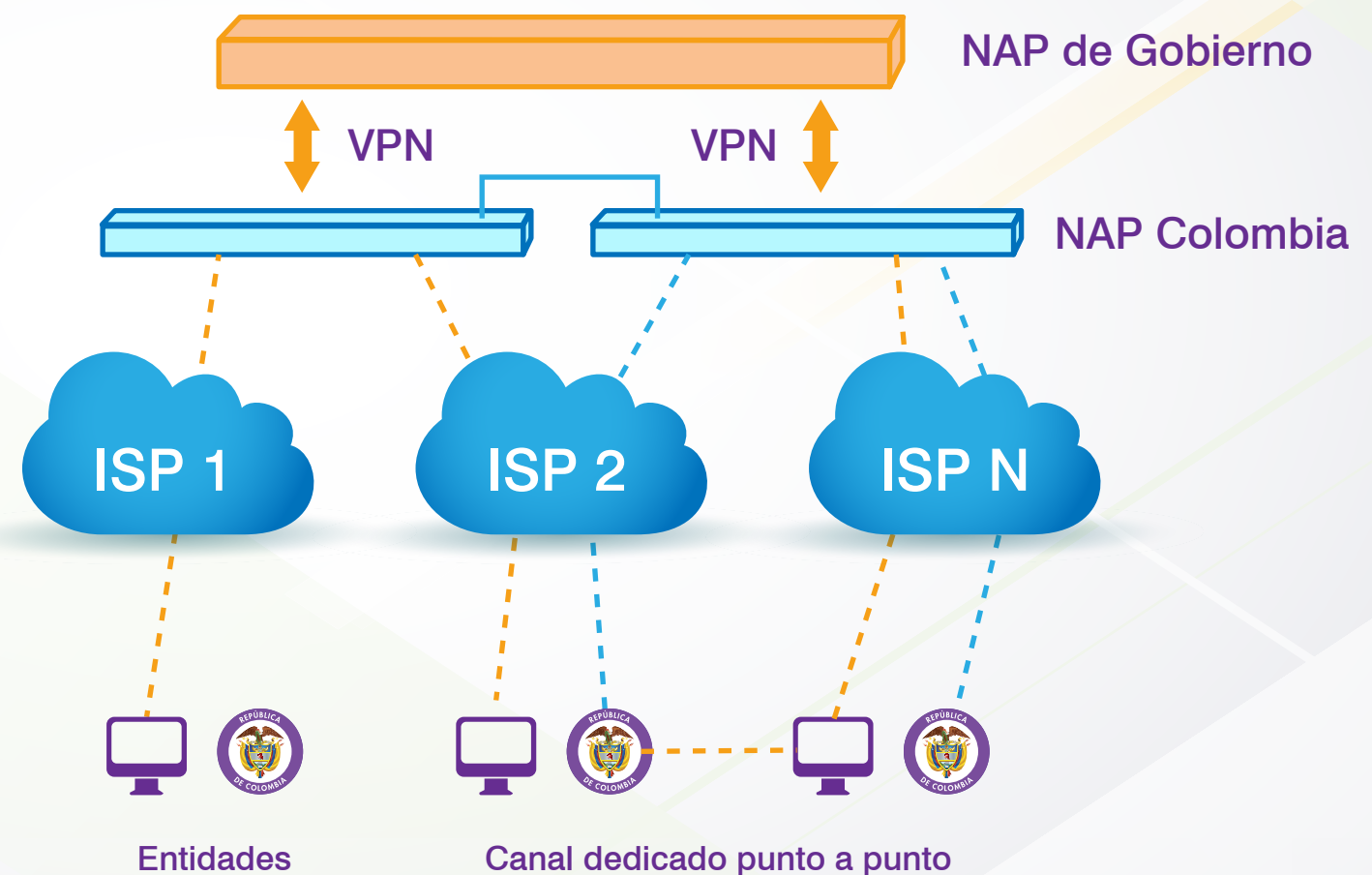
AMP de Conectividad

Servicios de Conectividad

Corresponde al servicio de conectividad que pueden tener las entidades estatales hacia Internet o hacia otros sitios con los que requieran comunicación.

Se definen los siguientes tipos de servicio:

- Canal dedicado a Internet
- Canal dedicado punto a punto





AMP de Conectividad

Clasificación de los servicios de conectividad

Dependiendo de la combinación de las capacidades, elasticidad, modalidades y demás, se puede obtener un catálogo de hasta 128 servicios de conectividad.



Para referencia del listado exhaustivo de servicios se debe consultar el catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, a la que se ingresa con el usuario que haya creado la entidad.

<http://www.colombiacompra.gov.co/es/amp>

Categorías de servicios principales	2	Enlaces dedicados a Internet y enlaces dedicados entre puntos.
Servicios complementarios	15	Ampliaciones de capacidad definitiva y temporal, administración de ancho de banda, VPN, migración de servicios y servicios expertos.
Total de servicios específicos	17	
Capacidades de los servicios	12	12 para los dedicados de 4Mbps a 10Gbps
Niveles de elasticidad	2	Media y alta
Combinación de servicios ofrecidos de manera obligatoria por los proveedores:	64	Hasta 128 posibles combinaciones
Cantidad de servicios ofrecidos de manera opcional por los proveedores:		
● Bronce: 32		● Oro: 64
● Plata: 32		● Platino: 6



AMP de Conectividad

Proveedores habilitados en el primer AMP de TI
adjudicado por Colombia Compra Eficiente el 16 de septiembre de 2014.

Conectividad	Niveles de servicio			
	Bronce	Plata	Oro	Platino
Media Commerce Partners S.A.S.	X	X	X	X
Unión Temporal Claro	X	X	X	X
UNE-EPM Telecomunicaciones S.A.	X	X	X	X
Columbus Networks Colombia Ltda.	X	X	X	X
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. E.S.P.	X	X	X	X
IFX Networks Colombia S.A.S.	X	X	X	X
Unión Temporal Colombia Compra Eficiente - Azteca	X	X	X	
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	X	X	X	
Level 3 Colombia S.A.		X	X	X
Unión Temporal BT-ASIC		X		



AMP de Centro de Datos/Nube Privada **Centro de Datos**

Es la infraestructura en la que se concentran todos los recursos técnicos y humanos necesarios para el procesamiento, almacenamiento y publicación de la información.

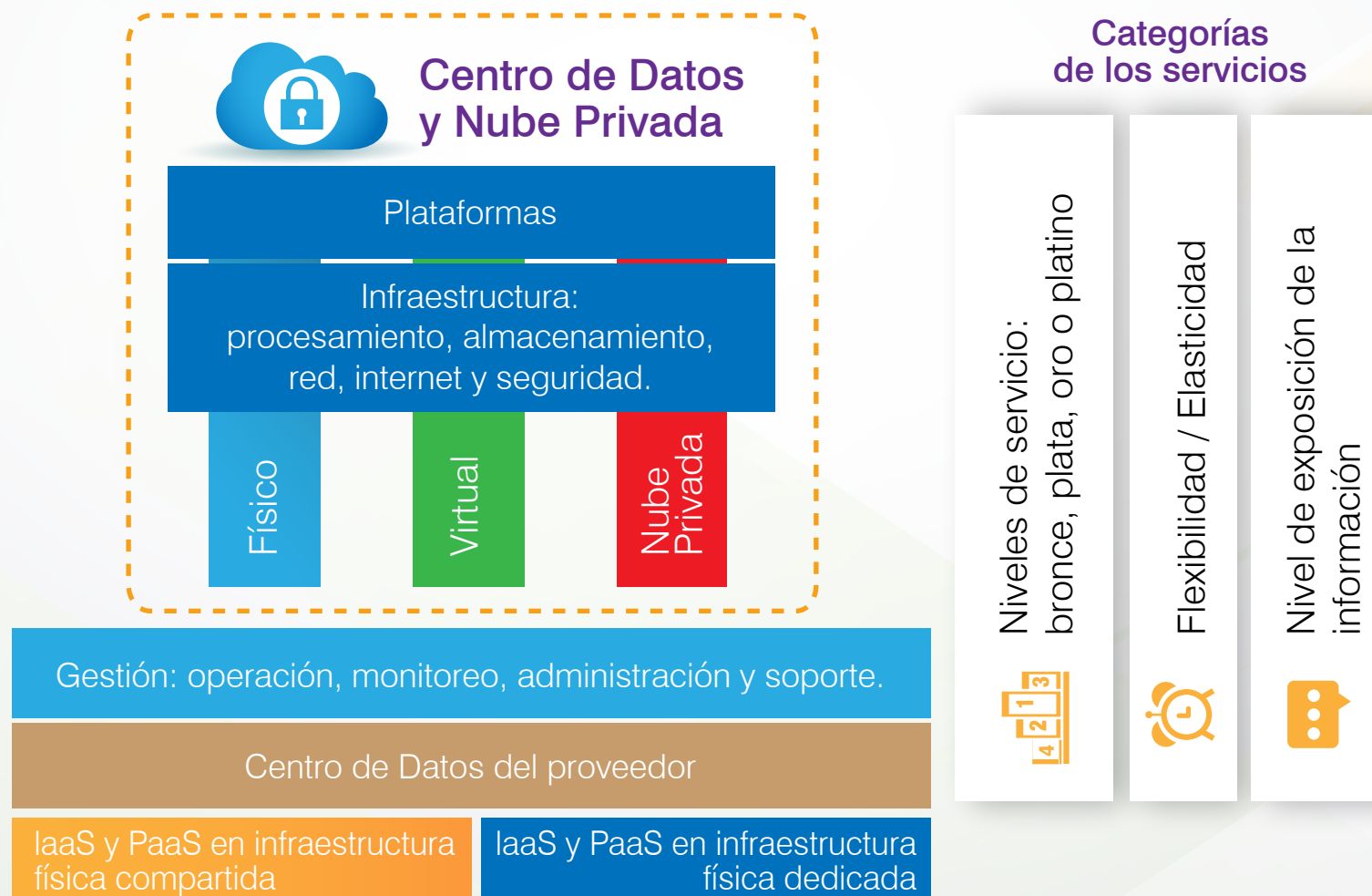
El servicio de Centro de Datos cuenta con los elementos necesarios para que las entidades alojen sus aplicaciones, proporcionándoles para esto mecanismos de contingencia, continuidad del negocio y almacenamiento de información, de manera que obtengan adecuados niveles de calidad de servicio y de seguridad que requiere el Estado.





AMP de Centro de Datos/Nube Privada **Nube Privada**

Es el modelo de despliegue de Computación en la Nube, en el que la infraestructura es operada desde las instalaciones del proveedor.





AMP de Centro de Datos/Nube Privada

Clasificación de los servicios de Centros de Datos y Nube Privada

Dependiendo de la combinación de las capacidades, elasticidad, modalidades y demás, se puede obtener un catálogo de hasta 478 servicios de Centro de Datos.



Durante la ejecución, Colombia Compra Eficiente realizará revisiones para actualizar o incluir nuevos servicios al catálogo.

laaS procesamiento	8	Capacidades de servidor desde pequeño a híper-grande
laaS almacenamiento	6	En SAN y para <i>backup</i>
PaaS <i>software base</i>	41	Plataformas de bases de datos, servidores de aplicaciones, otro tipo de servidores y servicios sin licenciamiento.
Otros y complementarios	66	Equipos o dispositivos de seguridad, racks, puntos de red, opciones de energía, migración, expertos, medios y certificados.
Total de servicios específicos	121	
Sistemas operativos	3	Windows, Linux (Suse, Centos, Debian, Ubuntu, RedHat) y Unix (HP-UX, AIX, Solaris)
Niveles de elasticidad	3	Baja (housing y hosting físico), media (hosting virtual) y alta (Nube Privada)

Combinación de servicios ofrecidos de manera obligatoria por los proveedores: **331**

Hasta
478
posibles
combinaciones

Cantidad de servicios ofrecidos de manera opcional por los proveedores:

● **Bronce: 147**
● **Plata: 147**

● **Oro: 111**
● **Platino: 13**



AMP de Centro de Datos/Nube Privada

Proveedores habilitados en el primer AMP de TI,
adjudicado por Colombia Compra Eficiente el 16 de septiembre de 2014.

Conectividad	Niveles de servicio			
	Bronce	Plata	Oro	Platino
Unión Temporal Claro	X	X	X	X
UNE-EPM Telecomunicaciones S.A.	X	X	X	X
Unión Temporal S&S - SYNAPSIS	X	X	X	X
IFX Networks Colombia S.A.S.	X	X	X	X
Consorcio Sonda Nube Privada	X	X	X	
Unión Temporal Colombia Compra Eficiente - Azteca	X	X	X	
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. Telefónica	X	X		
O4IT Colombia S.A.S.	X	X		



AMP de Nube Pública

Es el modelo de despliegue de Computación en la Nube con el que la infraestructura está disponible para el público en general o para un grupo de la industria, proveída por una organización que ofrece dicho servicio.

El servicio de Nube Pública es una modalidad que permite que las entidades dispongan de una alta flexibilidad y elasticidad para abastecer recursos computacionales configurables, por ejemplo redes, servidores y aplicaciones. Estos servicios pueden ser rápidamente aprovisionados con un esfuerzo mínimo de administración. Se contempla la contingencia, continuidad del negocio y almacenamiento de información, de manera que se obtengan adecuados niveles de calidad y de seguridad que requiere el Estado.



Nube Pública

Plataformas

Infraestructura:
procesamiento, almacenamiento,
red, internet y seguridad.

Gestión: operación, monitoreo,
administración y soporte

Centro de Datos del proveedor

Categorías de los servicios

Niveles de servicio:
bronce, plata, oro o platino



Flexibilidad / Elasticidad



Nivel de exposición de la
información





AMP de Nube Pública

Clasificación de servicios de Nube Pública

Dependiendo de la combinación de las capacidades, elasticidad, modalidades y demás, se puede obtener un catálogo de hasta 263 servicios de Nube Pública que fueron adjudicados.

IaaS – infraestructura como servicio: procesamiento	7	Capacidades de servidor desde pequeño a extra-extra-grande
IaaS – infraestructura como servicio: almacenamiento	6	En almacenamiento tipo SAN y para <i>backup</i>
PaaS - plataforma como servicio: <i>software base</i>	14	Plataformas de bases de datos, servidores de aplicaciones, otro tipo de servidores y servicios sin licenciamiento
Otros y complementarios	20	Equipos o dispositivos de seguridad, racks, puntos de red, opciones de energía, migración, expertos, medios y certificados
Total de servicios específicos	47	
Sistemas operativos	3	Windows, Linux (Suse y Ubuntu) y Unix (Centos, Debian y RedHat)
Niveles de elasticidad	2	Media (instancias de uso prolongado) y alta (pública)

Combinación de servicios ofrecidos de manera obligatoria por los proveedores:

94

Hasta
263
posibles
combinaciones

Cantidad de servicios ofrecidos de manera opcional por los proveedores:

● Plata: 169 ● Oro: 169



AMP de Nube Pública

Proveedores habilitados en el AMP de TI,
adjudicado por Colombia Compra Eficiente el 29 de septiembre de 2014.

Conectividad	Niveles de servicio			
	Bronce	Plata	Oro	Platino
Avanxo Colombia		X	X	
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. ESP		X	X	
IFX Networks Colombia S.A.S		X	X	
O4IT Colombia S.A.S		X	X	
Unión Temporal Nube Nacional		X	X	
Unión Temporal Nube Pública NEC-GTS		X	X	
Unión Temporal UNE-Compufácil AMP15-2014		X	X	



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP de Centro de Contacto

Son los servicios ofrecidos por el centro de llamadas (*call center*), centro de contacto (*contact center*), *backoffice*, *frontoffice*, la gestión documental, mesa de ayuda, mesa de servicios, los agentes presenciales o agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas con las que se atienden las solicitudes de los clientes, mediante el canal telefónico (fijo, IP o celular), fax, correo electrónico, chat, web y redes sociales.





ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP de Centro de Contacto

La prestación del servicio de los agentes está acompañada por un supervisor de agentes o del centro de contacto, un capacitador del proveedor y un líder de calidad. De acuerdo con las posibles combinaciones, las entidades del Estado tendrán a disposición 1.328 servicios básicos y 1.523 de servicios core.

Servicios	55	Son los servicios que pueden contratar las entidades con niveles de servicio plata y oro y con una elasticidad baja o alta, según sus necesidades.
Modalidad de agentes	4	Personal vinculado para prestar los servicios de Centro de Contacto y que pueden tener perfil de agente general, técnico, profesional o especializado.
Niveles de servicio	2	Son los niveles de servicio que podrán contratar las entidades y que establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) según las necesidades: plata u oro.
Criterios de elasticidad	2	Es la capacidad de crecimiento de la cantidad de agentes en una campaña o en picos: baja o alta.
Combinación de servicios Básicos:	1.328	Combinación de servicios Core:
2.851		
1.523		



AMP de Centro de Contacto

Tenga en cuenta que:

1 El servicio puede ser configurado por:

- Puestos de trabajo y agentes
- Campaña

2 El servicio por puestos de trabajo y agentes es configurado según:

- Los servicios
- La modalidad de los agentes
- El número de agentes
- El nivel de servicio
- La elasticidad alta o baja

3 La entidad compradora puede configurar las campañas de acuerdo con:

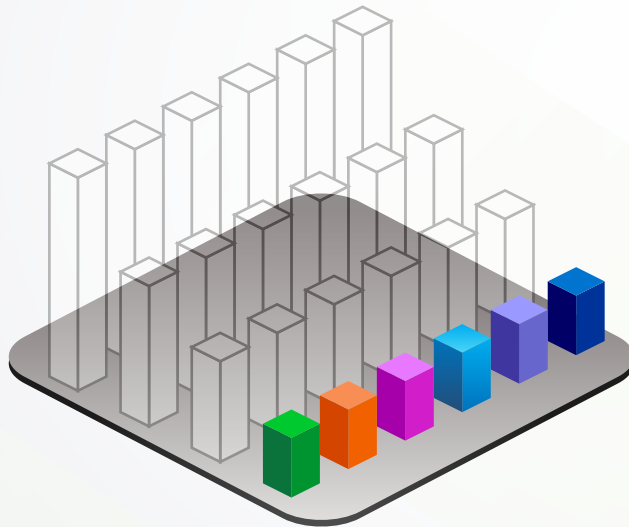
- Los servicios cubiertos: básico o core
- La modalidad de los agentes: general, técnico, profesional o especializado
- El flujo de entrada y salida de los canales en los últimos seis meses: fax, correo electrónico, web o redes sociales
- La población objetivo
- El nivel de servicio: oro o plata
- La elasticidad: alta o baja. En este caso el proveedor determina la cantidad de agentes que necesita para cumplir con la campaña



AMP de Centro de Contacto

SERVICIOS

El AMP de Centro de Contacto pone a disposición de las entidades del Estado 58 servicios agrupados en dos tipos de oferta:



Básicos

Son los servicios mínimos requeridos para una campaña o atención del cliente. Si la entidad necesita contratar más de 30 agentes, el servicio será ofrecido por los operadores Core.



Core:

Son los servicios relacionados con la función central de una entidad o que le permiten apoyar la prestación de los servicios misionales



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP de Centro de Contacto

SERVICIOS BÁSICOS

Agente con puesto de trabajo	Minuto en Bogotá <i>outbound</i>	<i>Clic to call</i>	Grabación de anuncios IVR	IVR transaccional	<i>Software</i> de gestión de operaciones	Hora de desarrollo IVR transaccional u otros
Agente en la entidad compradora	Agente <i>frontoffice</i> sin herramienta	Minuto de conexión <i>inbound</i> bilingüe	Minuta a celular <i>outbound</i>	Minuto IVR enrutador	<i>Mailing</i>	Puesto de trabajo sin agente
Agente <i>backoffice</i>	Agente bilingüe	Minuto de conexión <i>outbound</i> bilingüe	Transferencia de llamadas	Minuto IVR audio texto	Instalación de canal dedicado	Puesto de trabajo móvil sin agente
Agente <i>backoffice</i> sin herramiena	Minuto de conexión <i>inbound</i>	Minuto de conexión <i>blending</i> bilingüe	Transferencia de chat	Mensaje SMS	Agente minero de datos	Canal escrito
Agente <i>frontoffice</i>	Minuto de conexión <i>outbound</i>	Minuto de operación entrante <i>inbound</i> chat	Minuto a 1-8000 desde fijos	Minuto a 1-8000 desde celular	Minuto de conexión <i>blending</i>	Minuto a larga distancia nacional <i>outbound</i>
Agente de gestión documental	Transacción de campaña - Transacción efectiva		Agente virtual (IVR con reconocimiento de voz)		VPN sobre internet a un centro de contacto o entidad compradora	
Minuto de operación con otros canales (fax, correo electrónico, web y redes sociales)			Canal dedicado a otro centro de contacto o entidad compradora			



Los servicios básicos son para campañas de hasta 30 agentes. Para las campañas que requieren más de 30 agentes se acudirá a los operadores de servicios core.



AMP de Centro de Contacto

SERVICIOS CORE

Servicio adicional de entrenamiento	Virtual <i>hold</i>	USSD para consulta al ciudadano	Coordinador nacional	Redirección de llamadas y contactos por diversos canales a otros centros de contacto
Minuto de conexión de videollamada	Servicios de transporte	Cargo PRI de hasta 30 canales	Profesional de operación zonal en campo	
Quioscos o cabinas virtuales	Servicios de alimentación	Servicios de alojamiento	Minuto de conexión de videollamada y lenguaje de señas colombianas	Reportes de redirección de contactos y consolidación de información
Servicio SMS como chat	Gestión de redes sociales	Gerente de proyecto		



Los servicios core estan compuestos por los servicios basicos mencionados y los especificados en la presente tabla.



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP de Centro de Contacto

A diferencia de los otros Acuerdos Marco, los servicios de Centro de Contacto son ofrecidos sólo en nivel oro y plata, según lo requieran las entidades compradoras.

Para la prestación del servicio que involucre agentes, se podrá seleccionar entre las modalidades de agente general, técnico, profesional o especializado, con una elasticidad alta o baja, de acuerdo con la capacidad de respuesta de los agentes.

NIVEL DE LOS SERVICIOS	ORO	Campañas y respuesta con Acuerdos de Nivel de Servicio altamente exigentes y capacidad baja de crecimiento de agentes en campañas o picos.	
	PLATA		Campañas y respuesta con Acuerdos de Nivel de Servicio moderadamente exigentes y capacidad alta de crecimiento de agentes en campañas o picos.
	Nivel de los servicios/ elasticidad		
		BAJA	ALTA
		ELASTICIDAD	



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP de Centro de Contacto

Proveedores habilitados por Colombia Compra Eficiente en el AMP de Centro de Contacto

SERVICIOS	CENTRO DE CONTACTO	NIVELES DE SERVICIO	
		PLATA	ORO
BÁSICO	Business Process Management Consulting Ltda. - BPM Consulting Ltda.	X	X
	Cobranza Nacional de Créditos Ltda. - Conalcréditos Conalcenter BPO Ltda.	X	X
CORE	Multienlace S.A.S. - Allus Global BPO Center	X	X
	Contact Center Américas S.A.	X	X
	Emtelco S.A.	X	X
	Centro Interactivo de CRM S.A. - Interactivo Contact Center S.A.	X	X
	Millenium Phone Center S.A.	X	X
	Synapsis Colombia S.A.S.	X	X
	Outsourcing Servicios Informáticos S.A. - Outsourcing S.A.	X	X



NOTA: Los operadores core son quienes prestan los servicios básicos cuando la entidad compradora requiera más de 30 agentes.



Instrumento de agregación de Demanda ESRI

Este es un programa de administración de contenidos y visualización de datos de localización espacial que permite:

- Utilizar representación cartográfica
- Emplear localización geográfica
- Evaluar sistemas ambientales, de transporte e infraestructura
- Generar estadísticas e indicadores
- Integrar el programa con otras aplicaciones y sistemas





ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



Instrumento de agregación de Demanda ESRI

Los productos ofrecidos en el Instrumento de agregación de demanda ESRI tienen la siguiente clasificación:

Licencias:

Ofrece ArcGIS for desktop, ArcGIS for server y ArcGIS Mobile. Incluye el soporte estándar de licencias durante el primer año. Las extensiones de análisis de visualización requieren un pago adicional.

Software como servicio (SaaS):

Dispone el servicio de ArcGIS en línea para organizaciones. Requiere una suscripción anual, cuyos créditos se consumen a partir de tres opciones: almacenamiento, análisis y demografía. La entidad puede aumentar su servicio si requiere créditos adicionales o ampliar el número de usuarios.





ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



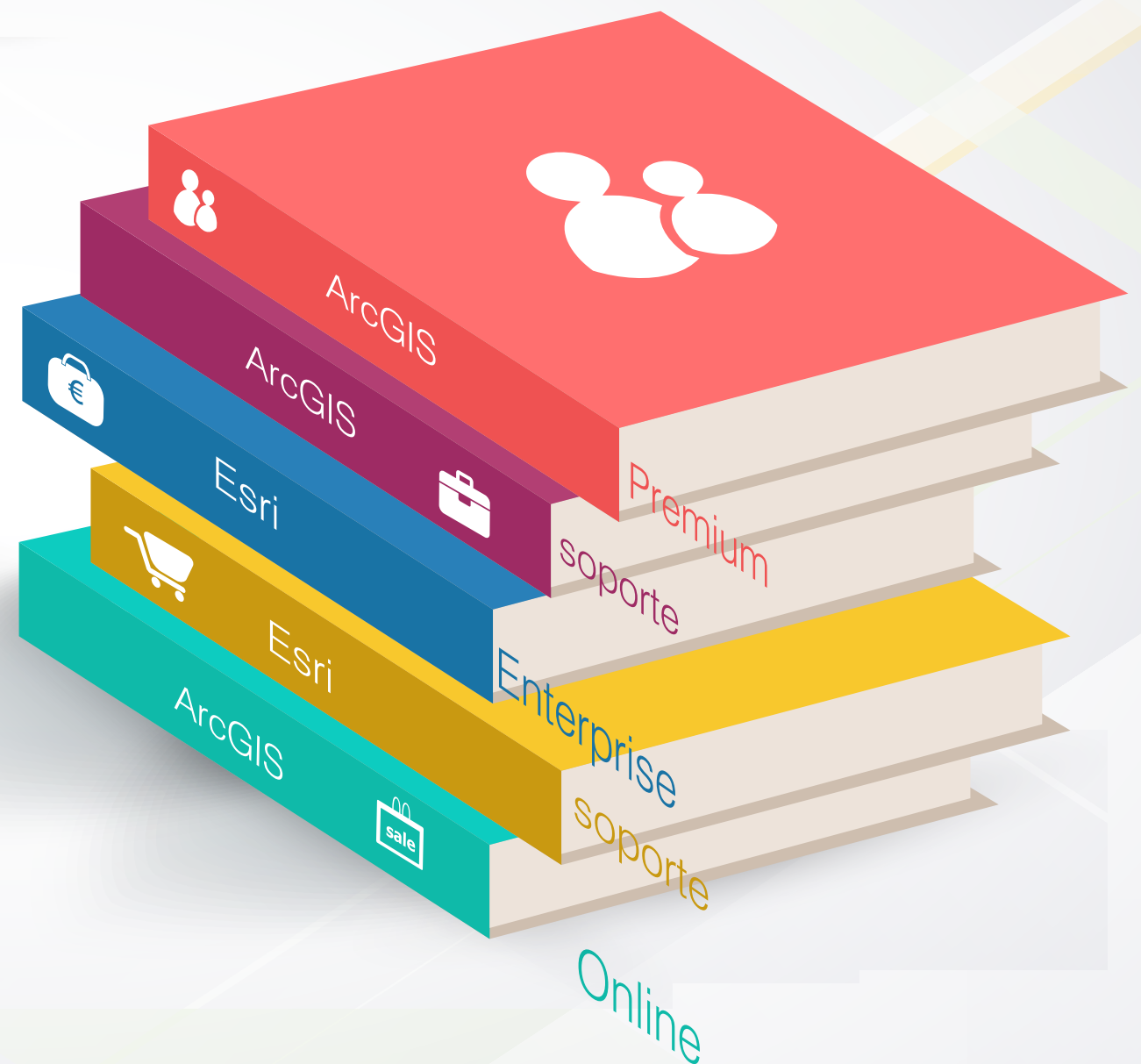
Instrumento de agregación de Demanda **ESRI**

Enterprise License Agreements (ELA) o Acuerdo de Licencia Empresarial:

En el catálogo de esta categoría puede elegir entre: productos ArcGIS limitados e ilimitados, servicios ArcGIS de soporte Premium, actualización de todos los productos ArcGIS, suscripción anual a ArcGIS en línea, capacitación en ArcGIS y Esri Enterprise Advantage Program. El pago es anticipado y se realiza para periodos entre 1 y 3 años; tras el tercer año consecutivo de uso, las licencias se perpetúan.

Software como servicio (SaaS):

Dispone el servicio de ArcGIS en línea para organizaciones. Requiere una suscripción anual, cuyos créditos se consumen a partir de tres opciones: almacenamiento, análisis y demografía. La entidad puede aumentar su servicio si requiere créditos adicionales o ampliar el número de usuarios.





ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



Instrumento de agregación de Demanda ESRI

Servicios:

Como parte de los servicios que ofrece esta categoría del instrumento, la entidad puede adquirir: el soporte estándar y la actualización que se hace de manera remota, el soporte Premium que incluye el apoyo presencial o en sitio, capacitaciones grupales o individuales, el Esri Enterprise Advantage Program con tres meses de asesoría en sistemas de información geográfica (SIG) y el Web launch kit con un acompañamiento técnico de tres días. El pago se realiza al inicio de la prestación del servicio.





ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



Instrumento de agregación de Demanda **ESRI**

Productos destinados al sector educativo

Este tipo de productos está destinado a las instituciones de educación superior (IES), al Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), a las bibliotecas y los museos del país, quienes pueden adquirir licencias ArcGIS for desktop, ArcGIS for server y ArcGIS Mobile a un bajo costo y con el servicio de cursos web para docentes, estudiantes y administrativos.

Las modalidades de licencias previstas para uso educativo son:



- Kit para enseñar e investigar en el laboratorio (Teaching and reasearch lab kit licenses)



- Paquete para enseñar en el laboratorio (Teaching lab pack licenses)



- Licencia para sitios educativos (Educational site licenses)



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP de
Microsoft

Permite adquirir productos y servicios Microsoft agrupados en las siguientes categorías:

Categoría 1

plataforma principal y productividad empresarial (Escritorio): incluye los productos y servicios que hacen parte de la plataforma principal para escritorio y que permiten ejecutar tareas misionales de las entidades, por ejemplo Windows, Office, Visio y Remote Desktop.

Categoría 2

plataforma principal y productividad empresarial (Servidor): integra los productos y servicios, que hacen parte de la plataforma principal para servidores y que permiten ejecutar tareas misionales. Esta categoría incluye ofertas para comunicaciones, colaboración, gestión de dispositivos y de redes sociales empresariales.

Categoría 4

plataforma principal y aplicaciones empresariales: estos productos están dirigidos a la construcción de sistemas de gestión empresarial para apoyar el funcionamiento de las entidades estatales.

Categoría 5

licenciamiento de productos Microsoft: incluye todos los productos y servicios de instalación.



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP de
Microsoft

Los servicios de este Acuerdo Marco pueden ser contratados según dos niveles de servicio (plata u oro), dependiendo de la oferta seleccionada y según el siguiente listado:

No.	SERVICIO	CATEGORIA	NIVELES DE SERVICIO	
			PLATA	ORO
1	Instalación de licencias o licencias con software Assurance	Todas las categorías	X	X
2	Instalación de la suscripción anual	Todas las categorías	X	X
3	Soporte técnico en sitio	Categorías 1, 2 y 4	X	X
4	Soporte técnico proactivo	Categorías 1, 2 y 4	X	X
5	Soporte técnico reactivo	Categorías 1, 2 y 4	X	X
6	Gerente de cuenta (soporte)	Categorías 1, 2 y 4	N/A	N/A
7	Capacitación del usuario final, hasta diez personas	Categorías 1, 2 y 4	N/A	N/A
8	Capacitación del usuario técnico y administrador, hasta diez personas	Categorías 1, 2 y 4	N/A	N/A
9	Configuración y parametrización de productividad empresarial de escritorio	Categoría 1	X	X
10	Configuración y parametrización de Office 365	Categoría 1	X	X
11	Configuración y parametrización de productos categoría 2	Categoría 2	X	X
12	Configuración y parametrización de productos categoría 4	Categoría 4	X	X
13	Servicio de migración de información por volumen de datos almacenados	Categorías 1, 2 y 4	N/A	N/A
14	Servicio de migración de bases de datos	Categorías 1, 2 y 4	N/A	N/A



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP de Microsoft

Los proveedores adjudicados en este AMP fueron:

Categoría 1:

Controles Empresariales
UT Softf-IG

Categoría 2:

Controles Empresariales
Unión temporal software y servicios eficientes
UT Softf-IG

Categoría 4:

Controles Empresariales
Unión temporal NEC - Intelecto

Categoría 5:

Controles Empresariales
Unión temporal NEC - Intelecto
Unión temporal software y servicios eficientes
UT Softf-IG



Vigencia del AMP julio 30 de 2015 a julio 30 de 2017



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



Las entidades públicas pueden comprar productos y servicios de Google mediante los AMP, en la categoría denominada "Colaboración, Comunicación y Almacenamiento", que contiene los productos de Google Apps for Work y los servicios que facilitan y potencian su uso y apropiación.

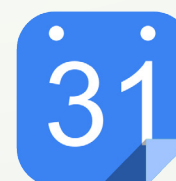
Entre las herramientas de comunicación que pueden adquirirse están:

Gmail (cliente de correo)

Hangouts (herramientas de comunicación)

Calendario

Google+





ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



Para almacenamiento la oferta incluye:

Drive (herramienta de almacenamiento en la nube)

En cuanto a colaboración los productos son:

Docs (procesador de texto)

Slides (diseño de presentaciones)

Sheet (hoja de cálculo)

Forms (formularios)

Sites (sitios web)

Consola de administrador





ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



Quienes adquieren Google Apps por Work pueden acceder a todas las herramientas y activarlas o desactivarlas en la interfaz de administración de acuerdo con sus necesidades.

Los servicios incluyen:

Implementación de productos Google

Administración de consola de Google Apps for Work

Capacitación hasta a 20 usuarios finales

Capacitación hasta a 20 usuarios técnicos o administradores

Migración de correo

Soporte técnico

Single Sign On

Renovaciones

Los proveedores adjudicados en este AMP fueron:

Eforcers S.A.

ITO Software S.A.S.



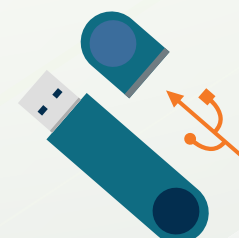
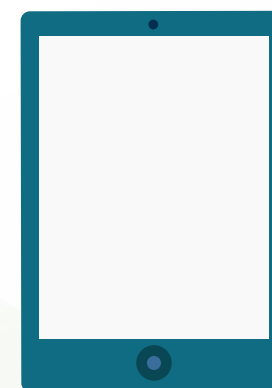
Vigencia del AMP agosto 21 de 2015 a agosto 20 de 2017



AMP para Arrendamiento de Equipos Tecnológicos

Permite arrendar equipos tecnológicos de tal manera que en un solo contrato se puedan incluir el hardware, software, servicios complementarios y soporte.

El modelo de arrendamiento propuesto se convierte en una opción más flexible que permite a las entidades tener equipos tecnológicos: computadores, impresoras, escáneres, tabletas, video proyectores, monitores industriales y lectores de código de barra; a su vez clasificados en tres niveles de productividad: liviano, estándar y avanzado.





ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP para Arrendamiento de Equipos Tecnológicos

CATEGORIA	CATEGORIA 1			CATEGORIA 2		
Tipos de equipos	Usados			Nuevos		
Nivel de productividad de los equipos	Liviana	Estándar	Avanzada	Liviana	Estándar	Avanzada
PC de escritorio	1	1	1	3	2	2
PC portátil	1	1	1	1	1	1
Estación de trabajo	-	1	-	1	1	2
Tableta	-	1	-	-	2	2
Impresora térmica	-	1	-	-	1	-
Impresora matriz de punto	-	1	-	-	2	-
Impresora MFP láser B/N	-	1	-	-	1	1
Impresora láser color	-	1	-	-	1	1
Lector de código de barras	-	-	-	-	1	1
Escáner	-	1	-	1	1	1
Video proyector	-	1	-	-	1	1
Monitor industrial	-	1	-	-	1	1
TOTAL	15			34		



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP para Arrendamiento de Equipos Tecnológicos

Además de la transformación anterior, este Acuerdo genera un valor agregado en cuanto a:

Servicios unificados: este AMP permite adquirir una amplia gama de equipos con un solo proveedor con servicios agregados de mantenimiento, soporte, software, consumibles de impresión, instalación y configuración.

Baja obsolescencia tecnológica: el arriendo es hasta máximo por 3 años, lo que permite renovar sus equipos una vez se termine el tiempo del servicio.

Pago por uso: la entidad paga mensualmente por el uso de los equipos sin opción de compra.

Pluralidad de marcas





ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP para Arrendamiento de Equipos Tecnológicos

Opciones de servicio

La oferta del AMP se realiza en dos categorías, de acuerdo a unos tiempos de servicio y a los tipos de equipos

CATEGORIA	TIEMPO DE SERVICIO	TIPO DE EQUIPO	PROVEEDORES
1	Entre 1 y 30 días	Usado	Renta cómputo S.A. Computel System S.A. PCCom S.A.
	Entre 1 y 3 meses		
	Entre 3 y 6 meses		
	Entre 6 y 12 meses		
2	Entre 12 y 18 meses	Nuevo	Colsof S.A. Key Market S.A.S Sumimas S.A.S Prointech Colombia S.A.S. PCCom S.A.S Carvajal S.A.S UT Compufacil Priceless
	Entre 18 y 24 meses		
	Entre 24 y 30 meses		
	Entre 30 y 36 meses		



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



AMP para Arrendamiento de Equipos Tecnológicos

Los equipos además fueron clasificados según los niveles de productividad, teniendo en cuenta los tipos de usuarios y para cumplir con los requerimientos de las entidades.

ATRIBUTO	EVENTUAL	BÁSICO	PREMIUM
Categoría del servicio al que aplica	Categoría 1 Entre 1 y 30 días	Categoría 1 Entre 1 y 12 meses Categoría 2 Entre 1 y 3 años	Categoría 2 Entre 1 y 3 años
Mantenimientos preventivos	N/A	Una vez al año para equipos de cómputo, impresoras, escáneres y video proyectores. No aplica para tabletas, monitores y lectores de barras.	Una vez al año para equipos de cómputo, escáneres y video proyectores. Dos veces al año para impresoras. No aplica para tabletas, monitores y lectores de barras.
Tiempo de atención en los canales	N/A	Línea telefónica: máximo 60 segundos Chat: máximo 90 segundos Correo electrónico: máximo 45 minutos	Línea telefónica: máximo 30 segundos Chat: máximo 60 segundos Correo electrónico: máximo 30 minutos
Tiempo de solución de incidentes (reemplazo de partes o equipos)	N/A	Región 1: máximo 10 horas hábiles Región 2: máximo 18 horas hábiles Región 3: máximo 27 horas hábiles	Región 1: máximo 8 horas hábiles Región 2: máximo 16 horas hábiles Región 3: máximo 24 horas hábiles
Personal de soporte en sitio	El proveedor debe disponer de un técnico o tecnólogo por cada 80 ETP arrendados, el técnico debe brindar soporte en sitio en el lugar y los tiempos acordados por la entidad compradora.	N/A	N/A



Instrumento de Agregación de Demanda de Oracle

Para Oracle no se estableció un Acuerdo Marco de Precios sino un Instrumento de Agregación de Demanda. Los mecanismos de agregación de demanda permiten al Estado obtener mayor valor por dinero en el sistema de contratación pública al eliminar costos de intermediación y al hacer más ágil y simple los procesos de contratación.

Mediante este mecanismo las entidades estatales pueden adquirir las licencias y servicios de Oracle que ofrece el catálogo que contiene:

- Licencias, actualización y soporte
- Actualizaciones y renovación de soporte
- Plataforma como Servicio (PaaS)
- Unlimited License Agreement (ULA)
- Sistemas de Ingeniería





ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES



Instrumento de Agregación de Demanda de Oracle

Estos servicios de Oracle se ofrecen bajo las condiciones de acuerdo con:

Programas: los relacionados con los servicios ofrecidos por Oracle.

Servicios: se refiere a los servicios de consultoría, de soporte avanzado al cliente, de educación o de otro tipo relacionado con la adquisición en la TVEC.

Hardware: consta de los siguientes componentes: sistema operativo, software integrado y todos los equipos de hardware (incluidos sus componentes, opciones y repuestos) detallados en la orden de compra. La entidad tiene derecho a usar el sistema operativo entregado con el hardware.

Servicios en la Nube: son todos los servicios que hacen parte de la nube de Oracle como ofertas de software como un servicio y programas de Oracle relacionados. No incluye servicios profesionales.





¡TENGA EN CUENTA!

- Los AMP establecen los niveles y las condiciones del servicio.
- La duración del AMP de Conectividad, Centro de Datos/Nube Privada y Nube Pública es de dos años, prorrogables.
- Hay unas garantías establecidas para amparar el Acuerdo.
- Hay sanciones (por ejemplo descuentos) por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS), que se aplican en la facturación mensual, y penalizaciones (por ejemplo la exclusión temporal o permanente del catálogo) por incumplimientos reiterados.
- Los AMP tienen definidos unos servicios transversales en cuanto a conectividad, seguridad, gestión de red, gestión de seguridad, gestión de la operación, servicios de operación y administración, servicios de monitoreo y reportes del servicio; cuyo costo está implícito en el valor de cada bien o servicio que se contrate.
- Al inicio de la ejecución de la Orden de Compra la entidad define conjuntamente con el proveedor seleccionado algunos aspectos como: informes, políticas de *backup* y mecanismos para la supervisión y monitoreo de los servicios.
- En caso de requerir migrar los servicios actuales, la entidad debe realizar, conjuntamente con el proveedor, el plan de traslado, que debe acordarse al inicio de la ejecución de la Orden de Compra.
- La entidad debe suministrar todos los insumos para la migración, como por ejemplo: la documentación técnica del diseño y de la operación, archivos de imágenes de máquinas virtuales, archivos de bases de datos y aquellos de administración de configuraciones (CMDB), archivos que se encuentren dispuestos en los servicios de almacenamiento contratado y demás que sean necesarios.
- Hay disponibles servicios de migración y de expertos tipo 1, 2 y 3, que pueden ser utilizados para apoyar tareas específicas en esta etapa.



ENLACES

**Sistema Electrónico de
Contratación Pública (SECOP)**

<https://www.contratos.gov.co/puc/buscador.html>

**Tienda Virtual del Estado Colombiano:
plataforma en la que las entidades realizan las compras.**

<http://www.colombiacompra.gov.co/es/amp>.

Guías para los Acuerdos Marco de Precios:

www.colombiacompra.gov.co/manuales

Preguntas frecuentes

<http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/amp/20140110preguntasfrecuentesamp.pdf>

CONTÁCTENOS

Las inquietudes sobre cualquier aspecto de los AMP se pueden dirigir a Colombia Compra Eficiente (CCE), quien se encargará de atenderlas. Adicionalmente, un equipo de MINTIC acompañará a las entidades que soliciten el apoyo para la implementación de los AMP mediante el "Plan Prepárese".

informacion@estrategiaticolombia.co - soporte@secop.gov.co

Línea nacional gratuita: 018000 520808

Línea en Bogotá: (+57)(1) 5954333



ACUERDOS MARCO DE PRECIOS



CARTILLA 3 CATÁLOGO Y CONDICIONES