

BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. BANCÓLDEX

ADENDA No. 1

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE SEA UN CANAL AUTORIZADO POR MICROSOFT PARA REALIZAR LA ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES DEL SERVICIO DE PLATAFORMA OFFICE 365 Y SUS COMPONENTES

La adenda No. 1 incorpora modificaciones en los siguientes numerales:

5.5. Solución tecnológica (Se modifica ANS de disponibilidad del servicio)

5.7. Oferta Económica: (Eliminación del presupuesto máximo de la convocatoria)

7.1. Alcance del servicio (Se aumenta el número de suscripciones y se incluyen nuevos productos)

Cronograma de la invitación (Fecha de cierre)

**Bogotá D.C.
Julio de 2020**

5.5. Solución Tecnológica

Se evaluará este criterio de acuerdo con lo siguiente:

ANS disponibilidad del servicio:

- ANS de disponibilidad del servicio, los cuales deben ser mínimo del 99.90%. Ante el incumplimiento de los ANS, es decir que durante el año no se logre la disponibilidad mínima, automáticamente se aplicará un descuento para la próxima anualidad del cinco por ciento 5 % calculado sobre el valor total facturando anticipadamente en la respectiva anualidad.

ANS Atención a Incidentes y Requerimientos

- Atención y resolución de requerimientos e incidentes de acuerdo con lo siguiente:

Tipo de Criticidad	Descripción	Tiempo Atención	Tiempo de solución
Alta	Indisponibilidad de servicio completamente	15 minutos	2 horas
Media	Afectación parcial del servicio, teniendo un impacto en este pero que puede seguir operando	15 minutos	4 horas
Baja	Falla de componentes o módulos aislados que no deriven en restricciones substanciales o indisponibilidad del producto	15 minutos	8 horas

- Ofrecimiento de las siguientes líneas de atención

Línea de Atención	horario
Centro De Atención Telefónica, el proponente debe contar con una línea de atención para incidentes y requerimientos	7*24

Horario de atención Soporte Remoto 2º nivel	7*24
Acceso al portal Web para apertura, acompañamiento de incidentes y documentación requerimientos	7*24
Horario de atención Soporte on-line (Remoto)	7*24

- Prestar el servicio de soporte para requerimientos, en un horario de 8*5, con el acuerdo de disponibilidad para ventanas en fines de semana previo acuerdo con el Banco.
- Apoyar al Banco para generar un dashboard en Power BI^[1] donde se evidencie la usabilidad de cada aplicación.
- Configurar el servicio de office 365 para ser monitoreado por las herramientas del Banco. Garantizar la usabilidad de las plataformas y sus herramientas en un 70 %.

En caso de no cumplir alguno de los ítems mencionados la calificación será NO CUMPLE

5.7. Oferta económica

El Proponente deberá presentar su oferta económica de acuerdo al alcance descrito en el numeral 7.1 de estos términos de referencia.

El proponente deberá presentar su oferta económica, de acuerdo con lo indicado en la línea base y informada en el numeral 7.1. y la bolsa de horas informada en este numeral, detallando el valor unitario de cada suscripción y las actividades de apoyo para la adopción, soporte, configuración y seguridad, indicando todos los impuestos a que haya lugar conforme a las normas tributarias vigentes. La propuesta económica debe discriminar el IVA de los servicios ofertados que se encuentren gravados y en caso que no lo estén deberá indicar expresamente que se encuentran excluidos, si el Proponente no discrimina el impuesto al valor agregado (IVA) u otro impuesto y el servicio causa dicho impuesto, Bancóldex lo considerará INCLUIDO en el valor total de la oferta y así lo acepta el Proponente.

Lo anterior, le permitirá al Banco calcular: (i) el costo de un eventual crecimiento cuando por necesidades del negocio lo requiera, teniendo en cuenta que la finalización del servicio deberá ser a contérmino de las suscripciones activas y (ii) el costo de un eventual decrecimiento, de forma anual, antes de su finalización, en un número de suscripciones.

En todo caso el precio de cada suscripción nueva que se adquiera en desarrollo del contrato que se celebre, deberá ser igual al precio unitario por suscripción inicialmente ofertado, así como el de la línea base, durante los 36 meses del plazo del contrato que se celebre.

Adicionalmente se deberá informar el precio para una bolsa de 100 horas anuales para la atención de requerimientos enfocados en fortalecer las actividades no cubiertas con el servicio de suscripción de la plataforma de office 365, como configuraciones nuevas o temas relacionados con seguridad y cumplimiento.

En ningún caso Bancóldex reembolsará o cubrirá gastos adicionales que superen el valor de la propuesta presentada.

La Propuesta económica deberá cubrir todos los gastos en los que incurra el Proponente, incluyendo aquellos correspondientes a la prestación de los servicios y cualquier otro gasto.

Todo error u omisión en la oferta económica, indebida interpretación del alcance del objeto de la presente invitación y condiciones previstas en estos Términos de Referencia, así como de las normas tributarias aplicables, será responsabilidad del Proponente y no se le permitirá ajustar sus precios.

El proponente que presente la oferta más económica sobre la línea base con las actividades de apoyo obtendrá el mayor puntaje, y a los demás oferentes se les asignará un puntaje proporcional.

Bancóldex revisará las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error se le solicitará las respectivas aclaraciones al proponente de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.8. de la presente convocatoria.

Si el proponente no da respuesta en el término que para el efecto le haya establecido Bancóldex, los errores en las operaciones aritméticas serán corregidos de la siguiente manera:

- Cuando se presente divergencias entre el valor expresado en números y en letras, prevalecerá la cantidad expresada en letras.
- Los valores corregidos se tendrán en cuenta en la evaluación de las propuestas, en la adjudicación y suscripción de la orden de servicio, por lo que los errores u omisiones en que se incurra en la propuesta económica serán de la exclusiva responsabilidad del proponente, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

Los proponentes responderán cuando formulen propuestas en las cuales se fijen condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación de la presente convocatoria.

7.1. Alcance del del servicio

El Banco adquirirá las siguientes suscripciones tomando como línea base los siguientes productos:

Cantidad	Producto
445	Suscripciones Office 365 E3
92	Suscripciones Microsoft 365 E3
50	Suscripciones Exchange Online Plan 1
41	Suscripciones Azure Active Directory Premium P1
8	Suscripciones Office 365 E1
8	Suscripciones Exchange Online Archiving for Exchange

La suscripción de la plataforma de office 365 debe permitir:

- Adicionar suscripciones de los productos y llevarlos a cotérmino.
- Permitir adicionar otros productos de la plataforma Microsoft que sean on -premise o por suscripción con los que cuenta el Banco para llevarlos a una única terminación, siempre y cuando el Banco así lo autorice.

Adicionalmente deberá realizar las siguientes actividades

A) Presentar y ejecutar un plan de adopción anual para garantizar la usabilidad de las plataformas y sus herramientas en un 70 %.

El plan de adopción anual, debe contemplar un cronograma de actividades que incorpore las capacitaciones presenciales o virtuales en la que los funcionarios del Banco tengan participación para incrementar la usabilidad de la plataforma.

B) Prestar el servicio de soporte a incidentes y requerimientos: Corresponde a la ayuda técnica necesaria para resolver cualquier incidente que afecte la plataforma o funcionamiento del servicio que se presta para el Banco y los funcionarios, este servicio contempla la atención de:

Incidente: Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad del servicio de office 365.

Requerimiento: Un requerimiento es una solicitud formal por parte del Banco para aprovisionar, instalar, realizar configuraciones no cubiertas o hacer un cambio sobre la plataforma de office 365.

C) Prestar el servicio de configuraciones:

El servicio de configuración es tomado a partir de una solicitud o mejorar la experiencia del servicio prestado.

D) Prestar el servicio de seguridad:

Basado en el informe presentado cada tres meses sobre el estado de seguridad de la plataforma de office 365 en su módulo de seguridad y cumplimiento, apoyar y configurar los requerimientos hechos por el Banco para fortalecer la seguridad de la plataforma.

Nota: Durante la ejecución del contrato se podrá activar otras suscripciones de Microsoft, las cuales se incorporarán previo acuerdo de las partes en su precio, cantidad, forma de pago y servicios de apoyo.

Cronograma de la invitación

El desarrollo de esta convocatoria tendrá lugar de conformidad con el siguiente cronograma, el cual podrá ser modificado por El Banco, mediante adenda a los presentes Términos de Referencia.

EVENTO	FECHA - HORA
Apertura	3 de julio de 2020
Formulación y radicación y/o envío de inquietudes	8 de julio de 2020

Respuesta y/o aclaraciones a Proponentes	13 de julio de 2020
Cierre de la publicación y presentación de las propuestas	21 de julio de 2020
Fecha adjudicación	26 de agosto de 2020