1. OBJETO

Contratar la Renovación de Software Assurance en licencias de Microsoft SQLServer Enterprise y Standard, y adquisición de licenciamiento de Microsoft.

2. ALCANCE DEL OBJETO

1. Para este contrato se realizará la renovación de Software Assurance para licencias de SQLServer Enterprise (SQLSvrEntCore LicSAPk OLP 2Lic NL Gov CoreLic Qlfd) y licencias de SQLServer Sstandard Edition.

2. Bolsa de 50 horas para consultoría y/o soporte técnico proactivo y reactivo, sin perjuicio de solicitar más horas de ser necesario.

Se aclara que en caso de requerirse algún licenciamiento de Microsoft adicional que necesite la SAE SAS, por medio de este contrato se podrá realizar, siempre y cuando al realizar el estudio de mercado el precio sea el más favorable.

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

El contratista se obliga con SAE a entregar la renovación de Software Assurance de ocho (8) licencias de SQLServer Enterprise en cuatro paquetes de dos licencias del tipo: SQLSvrEntCore LicSAPk OLP 2Lic NL Gov CoreLic Qlfd) y ocho (8) licencias de SQLServer Standard Edition con Software Assurance (En cuatro paquetes de dos licencias del tipo: SQLSvrStdCore LicSAPk OLP 2Lic NL Gov CoreLic Qlfd) la cual deberá tener en cuenta soporte y actualizaciones de versiones.

Para el caso del soporte técnico requerido mediante la bolsa de horas, la SAE podrá solicitarlo al proveedor ante incidentes que se presenten sobre la plataforma de base de datos de la entidad o sobre productos Microsoft como (Sistema operativo, Directorio activo, IIS, u otros), este soporte técnico para caso de incidentes se debe prestar en las siguientes dos horas al reporte del caso, con personal que cuente con la experiencia en la plataforma reportada como afectada por el incidente. Los incidentes deben ser resueltos dentro de las siguientes cuatro horas al reporte del caso, de no ser así, el supervisor podrá aplicar los descuentos establecidos en la tabla de ANS establecida o aceptar por escrito las justificaciones dadas sobre la no solución del incidente.

Ante requerimientos de soporte técnico proactivo (no relacionados con incidentes) el proveedor deberá realizar la atención del caso durante las siguientes 4 horas al reporte del mismo.

Ante requerimientos o incidentes que impliquen ventanas fuera de horario de oficina, el proveedor deberá cubrirlas como parte soporte reactivo (incidentes).

Para el reporte de casos de soporte (incidentes o requerimientos) el proveedor deberá indicar a la SAE el proceso de reporte, qué deberá contener como mínimo un número de atención inmediata para casos de emergencia y un correo electrónico para detallar los requerimientos.

La Entidad podrá solicitar al proveedor el cambio del técnico o especialista que atiende un caso o incidente reportado, en caso de que se determine que no cuenta con la experiencia o conocimientos necesarios para dar una solución adecuada al caso reportado.

3.1 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La medición y cálculo de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) se realizará contemplando los siguientes puntos niveles y tiempos de respuesta:

ANS para soporte

NIVEL DE CRITICIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN	PENALIDAD
Nivel 3 – Criticidad baja	Refiere incidentes que no afectan la disponibilidad de los servicios ofrecidos pero que requieren ser atendidos dentro del esquema de soporte técnico prestado.	4 horas	24 horas	5x8	0.5% del valor total en la factura
Nivel 2 – Criticidad media	Refiere incidentes que afectan la disponibilidad de alguno de los servicios o componentes de este.	1 hora	4 horas	5x8	1.0 % del valor total en la factura
Nivel 1 – Criticidad Alta	Refiere incidentes que afectan por completo la Disponibilidad del servicio.	15 minutos	2 horas	7x24	1.5% del valor total en la factura

El tiempo máximo de atención referido en la tabla anterior se contará a partir del reporte del caso o solicitud de soporte por parte de la SAE hacía el proveedor, hasta (tiempo máximo) el inicio de la atención del caso o solicitud de forma presencial o remota por parte del proveedor, el cual se documentará en la solicitud, caso o tiquete en mención.

La medición de los Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) anteriores se realizará de manera mensual, y para ello el CONTRATISTA deberá entregar un informe de gestión mensual, en medio magnético, como soporte a la factura y como elemento indispensable para poder realizar la aceptación de la misma.