



ESTUDIO DE MERCADO

SERVICIOS DE SOPORTE NIVEL 3 (FABRICANTE), MANTENIMIENTO Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN PARA LA HERRAMIENTA TABLEAU INSTALADA EN ETB

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE DE 2018

INFORMACIÓN PRELIMINAR

Se entiende por estudio de mercado el procedimiento y/o trámite que permite a ETB revisar la estructura, las características y las tendencias del mercado de bienes y/o servicios, así como identificar los segmentos que representan la mejor opción y/o menor riesgo, conocer nuevos productos y/o servicios, y comprender las diferentes condiciones y/o limitaciones relacionadas con el abastecimiento de bienes y/o servicios, incluido el análisis de precios y/o tendencias de los mismos en el mercado y la evaluación de condiciones de capacidad de los posibles interesados.

De conformidad con el Manual de Contratación de ETB, la realización del presente estudio de mercado no obliga a ETB a iniciar una o varias contrataciones, igualmente, ETB podrá a su entera discreción, terminar el presente trámite de estudio de mercado en cualquier momento, sin que por ello se entienda que deba reconocer a los interesados o participantes en el mismo, cualquier indemnización o algún tipo reconocimiento.

El interesado debe tener en cuenta que el presente estudio de mercado puede servir de base para una posterior contratación de los servicios objeto del presente estudio y que en esta fase no se constituye compromiso precontractual ni contractual entre el participante o interesado y ETB. Así las cosas, el estudio de mercado no genera compromiso u obligación para ETB con los participantes, pues no corresponde a un proceso de selección; y en desarrollo del mismo se tendrán en cuenta los principios que orientan la contratación ETB.

ETB podrá solicitar a los participantes del estudio de mercado las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto o aspecto dudoso o equivoco de la información suministrada. Si el participante no envía las aclaraciones o información adicional requerida y no es posible aclarar lo solicitado, la misma no se tendrá en cuenta dentro del estudio.

Con los resultados que se originen con ocasión de este estudio de mercado, eventualmente se podrán desprender uno o varios procesos de selección. Adicionalmente, dichos resultados constituyen una verificación de la información entregada por el participante a fin de establecer posibles invitados para participar en eventuales procesos de contratación con el objeto mencionado en el primer párrafo del presente documento.

ESTUDIO DE MERCADO

1. OBJETO DEL ESTUDIO DE MERCADO

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en adelante ETB, está interesada en recibir información sobre servicios de soporte nivel 3 (fabricante), mantenimiento y derechos de actualización sobre herramienta Tableau instalada en ETB, para lo cual se requiere recibir información sobre los precios y poder continuar con el esquema actual para los tipos de licencias con que cuenta ETB y con las características descritas en este documento, tal y como se muestra a continuación:

Ítem	Detalle	Servicio	UNIDAD	CANTIDAD
1	Licencias de usuario nombrado Windows	Derechos de actualización y Soporte Nivel 3	Licencia	40
2	Licencia Standalone usuario nombrado, Windows y MAC		Licencia	8

2. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA AL ESTUDIO

A continuación, se detallan las condiciones para la respuesta al presente estudio de mercado:

1. Las fechas para la solicitud de aclaraciones y entrega de respuestas serán:
 - a. Solicitud de aclaraciones: hasta el 20 de noviembre de 2018 (Las aclaraciones deberán ser enviadas vía correo electrónico al contacto especificado más adelante).
 - b. Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración: hasta el 22 de noviembre de 2018.
 - c. Fecha de entrega de las respuestas al estudio de mercado: 26 de noviembre de 2018 a las 10 horas.
2. Moneda de cotización: Pesos Colombianos.
3. Contacto: Edith Zulay Duarte Amaya <edith.duarte@etb.com.co> (Gerencia de Abastecimiento).

Como respuesta al presente estudio de mercado se deberá entregar únicamente la siguiente información:

1. Nombre de su compañía, fecha de fundación, presencia en Colombia y servicios.
2. Respuestas RFI: ETB espera que el interesado entregue la información que se solicita en el RFI indicando explícitamente CUMPLE o NO CUMPLE al requerimiento planteado o información solicitada por ETB, en cada uno de los puntos y luego proceder a explicar su respuesta. Se espera que todos los documentos que integren el RFI, sean redactados en idioma español, con excepción de los que contengan información técnica, los cuales pueden ser presentados alternativamente en idioma inglés únicamente.
3. Certificación vigente del fabricante de los productos que va a suministrar, donde lo autorice para la venta o distribución, implementación, y que está autorizado para revender los servicios de soporte y mantenimiento sobre la solución implementada en ETB.
4. Vigencia de la cotización: indicar la vigencia de la cotización presentada.
5. Valores estimados de los servicios (COP) detallados en el Anexo Financiero adjunto. Entregar cotización en Excel y PDF.

Es importante aclarar que la presentación de la respuesta al presente estudio de mercado no representa compromiso para ninguna de las partes a excepción del compromiso que tiene ETB de mantener estricta confidencialidad sobre la información suministrada.

3. ALCANCE

Servicios de soporte nivel 3 (fabricante), mantenimiento y derechos de actualización sobre la herramienta Tableau instalada en ETB.

4. LICENCIAMIENTO ACTUAL

ETB tiene actualmente 40 Licencias de TABLEAU SERVER y 8 Licencias desktop.

5. CONDICIONES DE SERVICIO

a. PLAZO

El plazo de ejecución será de 12 meses.

b. HORARIO Y MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ETB solicita el cumplimiento de las siguientes condiciones en relación con el horario y modalidad de prestación del servicio. El servicio de soporte tercer nivel, deberá tener una disponibilidad en horario 7 días a la semana por 24 horas al día de forma remota, con desplazamientos a sitio en caso de ser requerido por ETB.

c. CERTIFICACIÓN DE FABRICANTE

ETB solicita que el interesado cuente con certificación vigente del fabricante de los productos evidenciando que está autorizado para revender los servicios de soporte y mantenimiento sobre la solución implementada en ETB. El interesado deberá anexar a su respuesta a este estudio de mercado la certificación respectiva, expedida máximo cinco meses antes de la fecha de presentación del presente estudio de mercado y con vigencia hasta la finalización de los servicios.

d. LICENCIAMIENTO

ETB solicita que se determine el costo de licencias tanto desktop como Server, por si se decide ampliar el licenciamiento actual.

e. DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TERCER NIVEL

ETB informa al interesado que el alcance de los servicios debe cubrir el software de Tableau actualmente instalado en ETB y el que llegare a ser suministrado. El servicio debe incluir por lo menos las siguientes responsabilidades:

- a. Atender y resolver problemas de la solución que no puedan ser resueltos por el Soporte de segundo nivel.
- b. Atender y aclarar preguntas del soporte segundo nivel, relacionadas con la arquitectura, administración, afinamiento, rendimiento, configuración, parametrización y operación de la solución.
- c. Asegurar el acceso a bases de conocimientos propias del contratista o del fabricante, para que ETB pueda diagnosticar y resolver por sí mismo la mayor cantidad de incidentes.
- d. Suministro de parches de software e instalación de los mismos en ETB.
- e. Suministro de actualizaciones de la solución, junto con su documentación técnica.
- f. La entrega e instalación de las nuevas versiones liberadas al mercado de los componentes de software de base, micro códigos, firmware, drivers y demás elementos de software que componen la infraestructura ofertada.
- g. Es requerido que el servicio cubra la solución a los problemas que no permitan la operación normal de la solución.
- h. Es requerido que en desarrollo de un futuro contrato se entreguen los procedimientos para hacer uso del servicio de soporte tercer nivel. Dicho documento deberá incluir los procedimientos a utilizar para la solución de problemas y su escalamiento, definición de contactos y conductos regulares.
- i. La atención de incidentes que generen indisponibilidad total o parcial de la infraestructura, el tiempo de solución temporal o definitivo, no supere las dos (2) horas contadas desde el momento en que se reporta el incidente.
- j. ETB solicita que el interesado disponga de medios de atención remota para atender las solicitudes hechas.
- k. Los servicios de Soporte de Segundo Nivel podrán ser realizados por ETB o por quién ETB designe, en cualquier caso el futuro contratista deberá atender los lineamientos de soporte según las pautas vigentes del modelo operativo de ETB.

ETB informa al interesado que requiere que el futuro contratista garantice que el soporte de tercer nivel, en todos los casos, será asumido por el fabricante. Se solicita adjuntar certificación del fabricante para la prestación del servicio.

ETB solicita que el interesado responda punto a punto las condiciones para la prestación del servicio, descritas en el Anexo – Condiciones para los servicios de Soporte Tercer Nivel y Derechos de Actualización.

f. EQUIPO DE CONSULTORES PARA SOPORTE TERCER NIVEL

ETB informa que el futuro contratista deberá contar con ingenieros certificados por el fabricante en Tableau con una experiencia mínima de un (1) año dando soporte sobre la solución.

6. FORMA DE PAGO

ETB informa que la forma de pago es 100% a los 45 días calendario a la radicación de la factura comercial acompañada del acta de recibo a satisfacción de ETB.

7. OPCIONES DE LICENCIAMIENTO

ETB informa al interesado que está interesada en conocer y recibir como propuesta alternativa (adicional a la básica solicitada con este estudio) opciones de licenciamiento diferentes al esquema de “Licencias a Perpetuidad” que actualmente tiene ETB.

El interesado que presente diferentes opciones, deberá presentar documento independiente donde presente como mínimo por cada opción lo siguiente:

- Nombre y descripción de la opción
- Los beneficios que ofrece frente al esquema actual
- Los precios anuales y si hay opción de retoma

Por lo anteriormente explicado, los interesados están en libertad de presentar propuesta alternativa en la sección del Anexo Financiero dispuesta para tal fin.

ANEXO - CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE TERCER NIVEL Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN

1. INTERACCIÓN CON NIVEL II

ETB solicita que en caso de un futuro contrato se revise y complemente o de ser caso diseñe, documente e implemente, los procedimientos necesarios para garantizar un adecuado soporte de la solución a través del nivel II de soporte.

2. ROADMAP DE LA SOLUCIÓN

ETB solicita que en desarrollo de un futuro contrato se deberá garantizar un Roadmap de evolución de la herramienta Tableau por un periodo mínimo de cinco (5) años. Garantizando en este lapso de tiempo la prestación de servicios de Soporte de Fabrica para las versiones de las herramientas, indicadas en este estudio de mercado.

3. NUEVAS VERSIONES

ETB solicita que dentro del cubrimiento del servicio se incluya el suministro de nuevas versiones del software, incluyendo:

- a. Entrega de los medios (Archivos, CD's etc)
- b. Entrega de la documentación (Manuales, instructivos, etc)
- c. Especificación de los cambios o mejoras realizadas en la nueva versión
- d. Instalación de las nuevas versiones en ETB y acompañamiento posterior a la actualización
- e. Documentación que acredite la propiedad de las licencias por parte de ETB, en caso de continuar con el esquema de licenciamiento actual

4. ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

ETB requiere que dentro del cubrimiento del servicio se incluya el suministro oportuno y permanente en medio electrónico de la documentación técnica y funcional. Es decir, la documentación necesaria para una adecuada actualización, administración y operación del sistema en sus nuevas versiones mejoras y/o correcciones implantadas.

5. ATENCIÓN REMOTA

ETB informa que en desarrollo de un futuro contrato se dispongan de medios de atención remota para atender las solicitudes realizadas. ETB proveerá acceso seguro a todas las plataformas pero los costos de los canales de comunicaciones deberán ser asumidos por el futuro contratista.

6. ATENCION EN SITIO

ETB informa que en desarrollo de un futuro contrato ante incidentes clasificados como críticos o aquellos que han superado el acuerdo de nivel de servicio pactado, se deberá desplazar a las instalaciones de ETB, en un tiempo máximo de noventa minutos, el personal técnico apropiado para solucionar el incidente. Este tiempo se cuenta desde el momento en que se realice la solicitud por parte de ETB.

Para la cotización, el interesado deberá tener en cuenta que el servicio de soporte tercer nivel es de preferencia remoto, y que el desplazamiento a sitio se solicitará en caso excepcionales.

7. GUIA DE SOPORTE

ETB informa que en desarrollo de un futuro contrato, deberá entregar una copia en medio digital de la guía para utilización del servicio de soporte. Esta guía debe describir claramente la totalidad del procedimiento a seguir por parte de ETB en caso que sea necesario hacer uso del servicio de soporte.

8. MEDIOS DE CONTACTO REQUERIDOS

ETB solicitará como medio de acceso al servicio de soporte técnico:

- a. Un número telefónico fijo en Bogotá o un número gratuito (01 800)
- b. Un correo electrónico o página WEB para el reporte de incidentes

El interesado deberá describir los medios de contacto que dispone para reporte y seguimiento de los incidentes.

9. ATENCIÓN DE TIQUETES

ETB solicita que, en desarrollo de un futuro contrato, la atención de tiquetes reportados por ETB al fabricante contenga:

- a. Identificación de solicitudes: ETB solicita que cada solicitud genere un tiquete que permita identificar la solicitud de manera unívoca.
- b. Trazabilidad de solicitudes: ETB solicita que cada tiquete generado para atender las solicitudes realizadas pueda ser rastreado, identificado cuánto tiempo dura en cada etapa.
- c. Retroalimentación: ETB solicita que, en caso de tener tiquetes de problemas técnicos abiertos, se envíe por lo menos semanalmente la retroalimentación del estado del mismo.
- d. Cierre de caso: ETB solicita no se suspenda la atención a una solicitud, hasta tanto no se solucione la falla a entera satisfacción de ETB.
- e. Re-apertura de solicitudes: ETB solicita que en caso de no ser satisfactoria la solución entregada, el contratista re-abra el caso correspondiente.