



# LICITACIÓN DE SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA SAP NETWEAVER

## BASES TÉCNICAS

**Mayo 2020**

## 1. INTRODUCCION

FUNDACIÓN INTEGRA, es una institución de derecho privado, perteneciente a la red de Fundaciones de la Presidencia de la República de Chile, cuyo objetivo es entregar Educación Parvularia gratuita a través de sus más de 1.200 Jardines Infantiles, extendidos en todas las regiones del país, para lo cual cuenta con más de 23.000 trabajadores a nivel nacional, quienes realizan sus funciones desde Casa Central en Santiago, desde las oficinas Regionales o directamente en los establecimientos educacionales mencionados.

FUNDACIÓN INTEGRA requiere contratar un Servicio de Continuidad Operativa SAP Netweaver, el cual opera en modalidad proactiva y reactiva, sobre los ambientes Netweaver ERP, SAP Portal, Sistema Operativo, Base Datos, Vmware, monitoreo y respaldos base datos, todo lo anterior en modalidad 7x24.

En este contexto, FUNDACIÓN INTEGRA busca un socio de negocio que logre interpretar sus necesidades en el ámbito del Servicio de Continuidad Operativa, satisfaciendo y afianzando, de manera integral, la profundización del modelo de gestión de Servicios que tiene actualmente, el cual se encuentra ya incorporado a la operación diaria y valorada satisfactoriamente por los usuarios.

Este modelo, debe estructurarse, en forma adecuada y complementaria, sobre las siguientes bases o escenarios principales:

- Estrategia de los Servicios
- Diseño de los Servicios
- Transición de los Servicios
- Operación de los Servicios
- Mejora Continua

Todo ello soportado sobre una plataforma tecnológica virtualizada.

- 1.1. **La estrategia de los Servicio** debe considerar la administración del portfollio y administración de la demanda de servicios para así dar solución a los elementos que motivan el contacto por el que los usuarios hacen uso del servicio, dando soluciones inmediatas o escalando los casos, según corresponda.
- 1.2. **El Diseño de los Servicios** debe considerar los siguientes aspectos: Niveles de Servicio, Gestión de Disponibilidad, Gestión de Capacidad, Gestión de Continuidad Operativa, Gestión de Seguridad de la Información, con el fin de soportar la demanda y entregar servicios acordes a las necesidades de Fundación Integra.
- 1.3. **La Transición de los Servicios** debe considerar los siguientes aspectos: Planeación y Soporte a la transición, Validación y Pruebas de los servicios.
- 1.4. **La Operación de los Servicios** debe considerar los siguientes aspectos: Gestión de Requerimientos, Incidentes y Problemas, Gestión de accesos, Gestión de Cambios, Gestión de liberaciones, Gestión de cumplimiento a solicitudes.
- 1.5. **La Mejora Continua** debe considerar un proceso de Mejora el cual permita considerar una sólida recopilación de antecedentes que, en combinación con variadas opciones de generación de informes, proporcione la perspectiva que se precisa para gestionar, en forma proactiva, el entorno asociado a las tareas propias del SERVICIO.

En forma paralela, este modelo de gestión debe procurar ceñirse estrictamente al presupuesto destinado por la organización a este SERVICIO.

Un Servicio de Continuidad Operativa SAP, que aborde las necesidades dinámicas y crecientes en el ámbito del servicio a los usuarios, en forma sustentable, moderna y eficiente.

## 2. ALCANCES DE LA PROPUESTA

El Servicio de Continuidad Operativa SAP requiere contar con un servicio de soporte remoto en modalidad 7x24 para gestionar la infraestructura y los servicios de los ambientes de Producción, Calidad, Desarrollo y Sandbox abarcando los siguientes procesos:

1. Gestión de Requerimientos e Incidentes.
2. Gestión de Continuidad Operativa.
3. Gestión de las Operaciones.
4. Gestión de Cambios
5. Gestión de Seguridad (Basis).
6. Gestión de Disponibilidad.
7. Gestión de Capacidad.
8. Gestión de SLA
9. Gestión de Monitoreo.
10. Gestión de Mejora Continua.

Además, considera una bolsa de 20 Horas mensuales para servicios de apoyo funcional y proyectos Basis Netweaver.

Finalmente debe satisfacer las necesidades de las contrapartes técnicas definidas por la institución que tomen contacto con el SERVICIO, sea en forma telefónica, vía correo electrónico u otra forma de contacto, cubriendo en todos los aspectos indicados en la propuesta, de igual manera, a todas ellas.

Actualmente la operación del Servicio de Continuidad Operativa SAP lo realiza una empresa externa a la FUNDACIÓN INTEGRA de modo remoto.

Se busca que el servicio sea dinámico y vivo. Se integre y comprenda los factores estratégicos de Fundación Integra y de su entorno, de manera que actúe y responda en conformidad con los aspectos críticos y operacionales de la Fundación

### 3. ESPECIFICACIONES GENERALES

- 3.1. El Servicio requerido debe considerar y reunir las condiciones necesarias para asegurar la continuidad operativa de los servicios gestionados. Con una experiencia comprobada en Servicios similares al menos los últimos 5 años cumpliendo las actividades del **Anexo G**.
- 3.2. El OFERENTE debe entregar soporte preventivo y correctivo (SAP, Sistema Operativo, Base Datos, Vmware) las cuales se encuentra soportadas en las siguientes plataformas definidas en el **Anexo F**.
- 3.3. El OFERENTE debe entregar soporte reactivo a las plataformas, esto a través de la herramienta provista por la Fundación Integra donde se realizará la apertura de tickets que permita gestionar casos, atención de incidencias para mantener la continuidad operativa de SAP y trazabilidad de cada uno de los casos.
- 3.4. El OFERENTE debe proporcionar un sistema de monitoreo licenciado o configurar nuestro sistema Solman para monitorear la Infraestructura en modalidad 7x24 para los sistemas en ambiente de Producción (ERP, Content Server, Portal), QAS (ERP, Content Server, Portal), Desarrollo (ERP, Content Server, Portal), Sandbox, Web Dispatcher, SapRouter, Solman, Base de Datos, Discos, Memoria, CPU, Jobs y Procesos, dentro de los cuales se pueda medir uptime, performance, experiencia de usuario, capacidad, disponibilidad entre otros.

Al momento de la adjudicación se acordará el tipo de monitoreo según las necesidades de la fundación integra el cual podrá ir evolucionando dentro del periodo de contrato sin modificación económica de este mismo.

- 3.5. El OFERENTE deberá gestionar los respaldos de los sistemas de la Institución a través de backup Vmware o SQL que permitan gestionar de forma efectiva, eficiente y oportuna mediante SLA.
- 3.6. Se requiere que el OFERENTE pueda demostrar que trabaja con metodologías y prácticas ITIL, Certificaciones NetWeaver 7,4, Certificación Base Datos Hana, Certificación S4 Hana, conocimientos y experiencia comprobable en continuidad e implementación de soluciones Microsoft Windows 2012 server r2, SQL server 2014, Vmware

6,5 sistemas Desarrollo, Testing y SandBox y Vmware 6,7 para sistemas productivos.

- 3.7.** El Oferente debe considerar 20 horas mensuales acumulables por un periodo de 3 meses, para poder obtener apoyo Funcional (excluye desarrollos) y Proyectos Basis que no estén contemplados dentro del alcance del servicio.

Además, el oferente deberá presentar un valor (preferencial) de servicio por hora ante demandas del servicio que excedan las horas acumulables.

- 3.8.** Debido a la naturaleza del servicio, se requiere contemplar una visión de futuro. Es decir, no deben descuidarse todas aquellas características tecnológicas que soporten las posibilidades de actualizar las aplicaciones y modificar diseño que puedan mejorar la eficiencia, dinámica, control y gestión sobre los procesos de SERVICIO a los usuarios. Esta visión de futuro debe estar inmersa en el SERVICIO suministrado, de modo que la tecnología vaya acompañando las dinámicas propias de la institución, acompañando y facilitando la evolución y crecimiento de los usuarios.

## 4. SITUACIÓN ACTUAL

La actual plataforma SAP se compone de:

- ECC SAP Netweaver 7.4, EHP7, Kernel 753, bajo los ambientes de producción, desarrollo, testing y SandBox
- Portal 7.4 bajo los ambientes de producción, desarrollo, testing, SandBox,
- Webdispatcher (Des-Qas y Prd, Sandbox),
- Solman x 7.1,
- Content Server(Des,Qas,Prd)
- Saprouter.

Módulos funcionales:

- FI. (Finanzas)
  - FM (Gestión Presupuestaria)
  - AP (Cuentas por pagar)
  - AR (Cuentas por cobrar)

- AA (Contabilidad de Activos)
- GL (Contabilidad general)
  
- CO. (Control y Costos.)
- TR. (Tesorería)
- MM. (Gestión de materiales)
- HCM. (Gestión Recursos Humanos)
  - OM (Gestión de la organización)
  - PA (Administración de personal)
  - PT (Gestión de Tiempos)
  - PY (Nómina de sueldos)
  
- Base de datos Microsoft SQL Server 2014 en producción, desarrollo, testing, SandBox
- Vmware 6,5 sistemas Desarrollo – Testing - SandBox
- Vmware 6,7 Sistemas Productivos

El equipamiento el cual soporta los servicios se encuentra en el **Anexo F** Servidores SAP de Fundación Integra.

## 5. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TÉCNICA

Se entenderá por servicio de administración técnica, todo lo relacionado con la correcta operación y administración de los sistemas SAP y todo el software relacionado con él, entendiéndose, sistemas operativos, bases de datos, hypervisores, red, sistemas de respaldo SQL, Monitoreo y recuperación y cualquier otro que pueda afectarlo, Según **Anexo G**.

Fundación Integra dispondrá de la infraestructura tecnológica indicada a continuación:

- 3 Servidores blade HP para ejecutar todas las aplicaciones necesarias para la correcta ejecución de los sistemas de Desarrollo, Testing y Sandbox SAP.
- 4 nodos de hiperconvergencia HP para ejecutar todas las aplicaciones necesarias para la correcta ejecución de los sistemas Productivos.
- Espacio de almacenamiento necesario para la operación de los sistemas SAP
- Servicio de DataCenter homologado Tier-III
- Servicio de Respaldo Licenciado

- Licencias Microsoft, VMWare y SAP

Considerando lo anterior, El OFERENTE debe garantizar la adecuada operación de los sistemas SAP considerando **Anexo G** para todos los ambientes.

## **5.1. CAPACITACIÓN AL PERSONAL TÉCNICO**

El OFERENTE deberá incluir plan de capacitación a personal técnico clave de Fundación Integra que mantendrá responsabilidades por la operación y/o administración de plataforma con respecto a procedimientos y estándares utilizados por el OFERENTE.

## **5.2. CONTROL DE GESTIÓN AL SERVICIO**

**5.2.1** El OFERENTE deberá considerar dentro del servicio, la generación de un informe mensual de gestión, administración y estado de salud del servicio prestado que a lo menos contemple lo siguiente:

- Gestión de requerimientos, incidente y problemas
- Gestión de disponibilidad de la plataforma
- Gestión de operación del servicio
- Gestión de mejora continua del servicio

Esta información deberá estar disponible en formato digital para Fundación Integra dentro de los 10 primeros días corridos del mes siguiente prestado el servicio.

**5.2.2** Asistencia a reunión de Evaluación y Presentación de Estado del Servicio: mensualmente, según la fecha pactada. La fecha pactada para la reunión de presentación, se establecerá al inicio del servicio, de común acuerdo con el Proveedor. Una vez acordada, se exigirá su cumplimiento.

## **5.3. REQUERIMIENTOS ADICIONALES ASOCIADOS AL SERVICIO**

Garantizar por medio de la resolución de requerimientos e incidencias la operatividad de todas las herramientas tecnológicas necesarias para el normal desempeño de las funciones de los usuarios.

Garantizar que se cumplan los procedimientos y protocolos en el desempeño de sus tareas diarias.

Ejecutar y apoyar la implementación de Proyectos Tecnológicos definidos desde las contrapartes definidas para estos efectos.

### **COMUNICACIÓN EFECTIVA**

1. Da y acepta retro-información en las tareas y actividades a su jefatura y equipo de trabajo.
2. Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical.
3. Establece coordinaciones fluidas y efectivas dentro de su equipo y con canales de escalamiento.

### **MANEJO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

1. Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de sus funciones.
2. Establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación.
3. Busca, analiza y organiza información en vista del cumplimiento de las tareas encomendadas.
4. Propicia entre sus pares el desarrollo de buenas prácticas de trabajo basadas en el uso de las tecnologías.
5. Busca, acepta y participa en toda instancia de capacitación y/o auto capacitación que permite mejorar el SERVICIO a sus usuarios.

### **ORIENTACIÓN AL CLIENTE.**

1. Conoce las necesidades de FUNDACIÓN INTEGRA y sus usuarios.
2. Busca los medios para satisfacer las necesidades técnicas del cliente.
3. Cumple con los estándares de procesos, satisfaciendo los criterios de calidad en la resolución de las necesidades técnicas de sus usuarios.

4. Obtiene y registra información que retroalimente el SERVICIO entregado a los usuarios, con el fin de mejorarlo continuamente.

#### **5.4. SERVICIO DE CUMPLIMIENTO DE AUDITORIAS**

Con el objeto de mantener la calidad y seguridad en sus servicios, Fundación Integra y sus entes reguladores efectúan de forma periódica auditorias. Las observaciones realizadas por los auditores y que tengan relación con los servicios y su alcance, deberán ser resueltas por el PROVEEDOR de acuerdo a los niveles de servicios definidos.

#### **5.5. HORARIOS DEL SERVICIO**

Los horarios de atención requeridos para el servicio son los siguientes:

- Gestión de requerimiento 7x24
- Gestión de incidencias 7x24
- Gestión de mejora continua 7x24
- Gestión Monitoreo 7x24

#### **5.6. SLA**

Los tickets de requerimiento e incidencias técnicas referidos a la sección 3.3 deben cumplir con los siguientes SLA de acuerdo al impacto y el ambiente afectado. Para cumplir con lo requerido, el OFERENTE deberá suministrar bajo su total control y costo, todos los elementos necesarios para otorgar una correcta ejecución de los servicios y productos solicitados, para lo cual deberá incluir herramientas de control de incidencias.

La criticidad será definida por la Fundación Integra y no podrá ser cambiada por el proveedor a menos que exista autorización formal del cliente.

**Gestión incidente**, Pérdida del servicio con Impacto en alto número de usuarios, o detención de proceso(s) crítico(s) de sistema o de negocio.

**Gestión requerimiento** Solicitud de usuario del sistema o del negocio respecto a Información, Accesos, Cambio, Seguridad y Mejora continua.

Los tiempos se deben entender de la siguiente manera:

- **Tiempo de Respuesta:** Tiempo medido desde el registro del incidente hasta el momento en que la primera respuesta o atención sea por parte del proveedor.

- **Tiempo de Solución:** Tiempo medido desde el registro del incidente hasta la solución efectiva del mismo, momento último en que se cierra el incidente. El Cierre lo hará Fundación Integra.

## 5.7. SLA ESPERADO EN AMBIENTES PRODUCTIVOS

Tipo	Descripción	Tiempo contacto	Tiempo resolución
Incidentes	Perdida del servicio con Impacto en alto número de usuarios, o detención de proceso(s) crítico(s) de sistema o de negocio.	15 minutos	4 horas corridas
Requerimiento	Solicitud de usuario del sistema o del negocio respecto a Información, Accesos, Cambio, Seguridad y Mejora continua	1 horas	8 horas hábiles

## 5.8. SLA ESPERADO EN AMBIENTES NO PRODUCTIVOS

Tipo	Descripción	Tiempo contacto	Tiempo resolución
Incidentes	Perdida del servicio con Impacto en alto número de usuarios, o detención de proceso(s) crítico(s) de sistema o de negocio.	15 minutos	8 horas hábiles
Requerimiento	Solicitud de usuario del sistema o del negocio respecto a Información, Accesos, Cambio, Seguridad y Mejora continua	4 horas	8 horas hábiles

## 6. PRESENTACIÓN DE PROPUESTA TÉCNICA

La propuesta técnica, debe contener e individualizar, como mínimo, lo siguiente:

### 6.1. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN Y SERVICIO

El proveedor debe detallar las características generales de la solución dando respuesta específica a los requerimientos expuestos en este documento especificaciones generales (ítem 3) y servicio de administración (ítem5) de estas bases técnicas. Lo cual debe estar detallado en el **Anexo B**.

### 6.2. PLAN DE TRABAJO PARA TRANSICION.

El OFERENTE debe presentar, con la propuesta, un cronograma o plan de trabajo en el cual describa los procesos/actividades requeridas para alcanzar tomar el control del SERVICIO de Continuidad Operativa teniendo en cuenta que el SERVICIO no debe verse afectado por el cambio de proveedor.

Se debe ser específico en el plan de trabajo para la transición y toma de control. Lo cual debe estar detallado en el **Anexo B**.

### 6.3. REFERENCIAS DEL PROVEEDOR.

Al momento de presentar su propuesta, el OFERENTE debe indicar a lo menos cinco clientes en los que tenga implementada solución similar a la que se solicita, donde en forma excluyente por lo menos uno de ellos maneje cantidad de usuarios similares a los que se indicaron en la introducción (más de 23.000 usuarios), incluyendo el nombre y datos de contacto de la persona que es la contraparte a nivel de cliente, esto con el fin de que FUNDACIÓN INTEGRA pueda indagar sobre la calidad del SERVICIO que entrega el proveedor a sus clientes. **Anexo A**.

### 6.4. FORMACIÓN PROFESIONAL Y CERTIFICACIONES

Al momento de presentar su propuesta, el OFERENTE deberá entregar título profesional y certificaciones las cuales serán:

- Títulos Profesionales
- Certificación SAP Netweaver 7.4
- Certificación Base Datos Hana

- Certificación S4
- Certificación ITIL
- Certificación VMware
- Cursos de Hiperconvergencia

## 6.5. VALOR AGREGADO QUE APORTARÁ LA SOLUCIÓN

Se debe indicar, claramente, aquellas soluciones, servicios o características de la solución que sean un valor agregado o un aporte diferenciador de la propuesta **Anexo C**. No debe faltar:

- Indicar si cuenta con iniciativas concretas y plan de capacitación al personal que operará el SERVICIO.
- Indicar si cuenta con plan de compensaciones a los Ingenieros, como son, vales de colación, aguinaldos, bono por vacaciones, etc.

Es deseable que, en esta parte, se indique, además:

- Ciclo de mejoramiento continua del SERVICIO.
- Pro actividad y asesoría en la innovación.

## 7. PROPUESTA ECONÓMICA

La propuesta económica debe ser presentada de acuerdo al **Anexo E**.

## 8. CONDICIONES NECESARIAS PARA PODER PRESENTAR OFERTAS

Podrán participar presentando ofertas para la adjudicación del SERVICIO, cualquier empresa legalmente constituida en Chile.

De no estar completa toda la información solicitada en el **Anexo D**, o no incluir las referencias de la forma en que está estipulada en el punto 6.3 de este documento incluidos sus Anexos, se eliminará la oferta del proceso de evaluación.

## 8.1 SUBCONTRATACION

En este proceso de licitación, le estará prohibido a los Proveedores subcontratar la provisión de los servicios solicitados, salvo que la Empresa declare la necesidad de subcontratar alguna parte específica de sus servicios y que Fundación Integra lo autorice expresamente.

## 8.2 CESIÓN

El Proveedor y/o adjudicatario, según corresponda, no podrá ceder o transferir, sea total o parcial, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de esta Licitación y del contrato que se suscriba, salvo autorización expresa de Fundación Integra.

# 9. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Toda oferta recibida que cumpla con la integridad de lo requerido para participar de esta licitación, lo cual ha sido expresado en este documento serán evaluadas, según los criterios que se indican a continuación, a fin de resguardar que la elección de la alternativa más conveniente para Fundación Integra, se deja en claro que los criterios para la selección de la oferta ganadora, estarán constituidos por.

### 9.1 Implementación Soporte continuidad SAP

Para la evaluación de este sub criterio el oferente deberá indicar en el **Anexo B** Plan de transición requerido, las cuales son parte excluyente del proceso de adjudicación y los ítems 3.7 y 6.2.

Aspecto evaluado	Solicitado en	Criterio de evaluación	Puntaje Máximo	Porcentaje asignado			Puntaje Final
				Entrega Total	Entrega Parcial o Rectificada	No Entrega	
Plan de trabajo de control de servicio	Ítem 6.2 y Anexo B en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	3 pts	100	50	0	
Referencias del proveedor	Ítem 6.3 y Anexo A en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	3 pts	100	50	0	
Gantt detallado para la toma de control	Anexo B en base técnica	Evaluación Técnica y cumplimiento de tiempos	3 pts	100	50	0	
Soporte 7x24 Sistemas de Desarrollo - Calidad - Sandbox - Productivo	Ítem 2, Ítem 3.4, Ítem 5.4 en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	6 pts	100	50	0	
20 Horas acumulable por 3 meses Apoyo funcional, Proyecto basis, además presentar un valor preferencial por horas adicionales	Ítem 5.1 en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	3 pts	100	50	0	

En caso de que el OFERENTE no presente la información requerida para este sub criterio, conjuntamente a su oferta, será evaluado con 0 puntos y eliminado del proceso. El puntaje máximo por ítem dependerá de la mejor propuesta presentada entre los distintos oferentes, las restantes propuestas obtendrán puntaje decreciente según la evaluación de la misma.

## 9.2 Continuidad Operativa y Mejora continua

Para la evaluación de este sub criterio el oferente deberá entregar oferta técnica abordando los Ítems 6.1, y los alcances del **Anexo G**.

Aspecto evaluado	Solicitado en	Criterio de evaluación	Puntaje Máximo	Porcentaje asignado			Puntaje Final
				Entrega Total	Entrega Parcial o Rectificada	No Entrega	
Documento con Oferta Técnica	Item 6.1 en base técnica y Anexo B	Presentación y cumplimiento de lo requerido	5 pts	100	50	0	
Soporte SAP ECC	Anexo G en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	5 pts	100	50	0	
Soporte SAP Portal	Anexo G en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	5 pts	100	50	0	
Soporte SQL	Anexo G en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	4 pts	100	50	0	
Soporte VmWare	Anexo G en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	5 pts	100	50	0	
Soporte Windows Server	Anexo G en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	4 pts	100	50	0	
Soporte Monitoreo	Anexo G en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	5 pts	100	50	0	

En caso de que el OFERENTE no presente la información requerida para este sub criterio, conjuntamente a su oferta, será evaluado con 0 puntos y eliminado del proceso. El puntaje máximo para el primer ítem dependerá de la mejor propuesta presentada entre los distintos oferentes, las restantes propuestas obtendrán puntaje decreciente según la evaluación de la misma. Para la evaluación de los restantes ítems se otorgará 0 si no cumple o 5 si cumple.

### 9.3 Formación Profesional y Certificaciones

Para la evaluación de este sub criterio el oferente deberá cumplir con el Ítem 6.4 las respectivas certificaciones requeridas las cuales son parte excluyente del proceso de adjudicación

Se le asignará el siguiente puntaje, 0 si no entrega y 5 se si entrega:

Aspecto evaluado	Solicitado en	Criterio de evaluación	Puntaje Máximo	Porcentaje asignado			Puntaje Final
				Entrega Total	Entrega Parcial o Rectificada	No Entrega	
Título Profesional	Ítem 6.4 en base técnica	Entrega de Documento	4 pts	100	50	0	
SAP Netweaver 7.4	Ítem 6.4 en base técnica	Entrega de Documento	8 Pts	100	50	0	
Base Datos Hana	Ítem 6.4 en base técnica	Entrega de Documento	3 Pts	100	50	0	
S4 Hana	Ítem 6.4 en base técnica	Entrega de Documento	3 Pts	100	50	0	
ITIL	Ítem 6.4 en base técnica	Entrega de Documento	5 pts	100	50	0	
Certificación VmWare	Ítem 6.4 en base técnica	Entrega de Documento	3 pts	100	50	0	
Curso de Hiperconvergencia	Ítem 6.4 en base técnica	Entrega de Documento	2 pts	100	50	0	

**En caso de que el OFERENTE no presente la información requerida para este sub criterio, conjuntamente a su oferta, será evaluado con 0 puntos y eliminado del proceso.**

### 9.4 Servicios de Post Venta

Para la evaluación de este sub criterio el oferente deberá entregar oferta técnica abordando los Ítems 5.2, 5.6, 5.7, 5.8,

Aspecto evaluado	Solicitado en	Criterio de evaluación	Puntaje Máximo	Porcentaje asignado			Puntaje Final
				Entrega Total	Entrega Parcial o Rectificada	No Entrega	
Cumplimiento de SLAs	Ítem 5.6, 5.7, 5.8, 5.9 en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	5 pts	100	50	0	
Plataforma(s) de gestión de requerimientos (tickets) y consulta estado servicios/ Disponib, en línea de inform. de alarmas, desempeño, SLAs	Ítem 5.6, 5.7, 5.8, 5.9 en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	5 pts	100	50	0	
Entrega de Informes formales ante fallas	Ítem 5.2 en base técnica	Presentación y cumplimiento de lo requerido	2 pts	100	50	0	

**En caso de que el OFERENTE no presente la información requerida para este sub criterio, conjuntamente a su oferta, será evaluado con 0 puntos y eliminado del proceso. El puntaje máximo por ítem dependerá de la mejor propuesta presentada entre los distintos oferentes, las restantes**

propuestas obtendrán puntaje decreciente según la evaluación de la misma.

### 9.5 Condiciones de empleo – paquetes compensatorios

Para la evaluación de este sub criterio el oferente deberá indicar en el **Anexo C** si cuenta elementos de valor agregado, que se indican en el punto 6.5 de este documento, así como si cuentan con paquetes de compensación, adicional a los legales, para el o los Ingenieros que prestaran el Servicio, entendiéndose por estos: vales de colación, aguinaldos, bono por vacaciones, etc.

Aspecto evaluado	Solicitado en	Criterio de evaluación	Puntaje Máximo	Porcentaje asignado			Puntaje Final
				Entrega Total	Entrega Parcial o Rectificada	No Entrega	
Se evaluará anexo C	Item 6.5 en base técnica (plan compensatorio)	Entrega de documentación solicitada.	2 pts	100	50	0	

**En caso de que el OFERENTE no presente la información requerida para este sub criterio, conjuntamente a su oferta, será evaluado con 0 puntos y eliminado del proceso.**

### 9.6 Cumplimiento de los requisitos formales de Bases Administrativas (doc legal y financiera)

Para la evaluación de este sub criterio el oferente deberá cumplir con todos los requisitos que se indican en el numeral IX de las Bases Administrativas "PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES". Si la empresa cumple con este sub criterio dentro del plazo será evaluado con 2 puntos, Si se entregan documentos en la etapa de aclaraciones se evaluará con 1 punto y en caso de Si no cumplir con 1 o más antecedentes después del periodo de aclaración será evaluado con 0 puntos y se entenderá como imposibilitado de participar en esta licitación.

Aspecto evaluado	Solicitado en	Criterio de evaluación	Puntaje Máximo	Porcentaje asignado			Puntaje Final
				Entrega Total	Entrega Parcial o Rectificada	No Entrega	
Antecedentes Legales y Financieros	Numeral V Bases Administrativas	Entrega de documentación solicitada.	2 pts	100	50	0	

## 9.7 Ratios Financieros (Estados Financieros)

Para la evaluación de este sub criterio, se revisarán los estados financieros 2019 del oferente, determinándose el total de Total Ratios Financieros (Prueba ácida, capital de trabajo, rotación de activos totales, Endeudamiento de activo y Rendimiento sobre la inversión), evaluándose con los siguientes criterios:

Aspecto evaluado	Criterio de evaluación	Puntaje Máximo	Porcentaje asignado			Puntaje Final
			Entrega Total	Entrega Parcial o Rectificada	No Entrega	
Suma Ratios Financieros	0 Muy Malo - 0 Punto	5 pts	100	50	0	
	1 Deficiente - 1 Punto					
	2 Regular - 2 Puntos					
	3 Bueno - 3 Puntos					
	4 Muy Bueno - 4 Puntos					
	5 Excelente - 5 Puntos					

## 10. VIGENCIA DEL CONTRATO.

El contrato de Servicios tendrá una duración de 36 MESES, contados desde la fecha de su suscripción.

De concurrir en causales de notable deterioro de Servicio, las que serán detalladas en contrato marco del Servicio, el contrato puede ser cesado por parte de Fundación Integra.