

**ANEXO 2. MATRIZ DE REQUISITOS TÉCNICOS OBLIGATORIAS  
INVITACIÓN PÚBLICA 09 DE 2023  
CONTRATAR LA IMPLEMENTACIÓN Y LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT 365 BUSINESS PREMIUM  
FIDUCIARIA CENTRAL S.A.**



El oferente debe tener en cuenta los requisitos técnicos obligatorios descritos a continuación, los cuales son estrictos y fundamentales para la adecuada ejecución del objeto a contratar

ITEM	EVALUACIÓN A REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA	CUMPLE / NO CUMPLE	FOLIO DE LA OFERTA
<b>01. GENERALIDADES</b>			
1.1	El proveedor de servicios desarrollará la fase de Levantamiento de información del Proyecto con el cual podrá establecer el alcance detallado del proceso de la habilitación de componentes en el Tenant de Microsoft 365 Business Premium y la migración de cargas de trabajo definidas en el alcance.		
1.2	Efectuará la configuración y migración de 154 cuentas de usuarios nombrados, que se encuentran configurados en la versión Office 365 Business Premium.		
1.3	Efectuará la migración de 71 cuentas de correo asociadas grupos genéricos y aplicaciones a la versión Exch Online P2 - Exchange online Plan 2.		
1.4	Ejecutará la migración de 9 cuentas de correo asociadas a servicios a la versión Exch Online P2 - Exchange online Plan 2		
1.5	Ejecutará la configuración y puesta en marcha de las siguientes licencias de producto adicionales: - 10 licencias de Power BI. - 8 Licencias de Project Plan 3 - 1 licencia de Publisher - 1 licencias de Visio Plan 2		
<b>02. DISEÑO Y ARQUITECTURA</b>			
2.1	La fase de diseño de la solución permitirá establecer las características y componentes que serán habilitados en el Tenant de Office 365, al igual que la definición de los planes de migración de cargas de trabajo hacia la plataforma destino (Exchange Online).		
2.2	El proveedor de servicios deberá asesorar a la Fiduciaria Central en todo lo relacionado al diseño de la solución de correo, plataforma de seguridad y herramientas de colaboración detalladas dentro del licenciamiento dimensionado para la solución.		
2.3	En la etapa de configuración de la capa de seguridad, el proveedor deberá asesorar y diseñar cada una de las políticas de seguridad requeridas para contener y delimitar la implementación del DLP, el Email Gateway y las reglas que sean necesarias para contener el correo malicioso para mitigar que el dominio de la Fiduciaria Central sea catalogado como SPAM y sí evitar futuros bloqueos del direccionamiento IP público de la entidad, el proceso de configuración se debe desarrollar tomando como referencia las mejores prácticas emitidas por el fabricante así:		
2.4	· Diseño e implementación Tenant para el ambiente Fiducentral.com en Office 365.		
2.5	· Implementación de servidor Azure Active Directory conector, para vincular el directorio activo local con la nube de Office 365.		
2.6	· Activación de las licencias a los usuarios en Office 365.		
2.7	· Respaldo de los archivos PST de los clientes de Outlook actuales.		
2.8	· Instalación y configuración del software Office 365 (Word, Excel, Outlook, etc.) en los equipos de cómputo de la entidad.		
2.9	· Apuntamiento de DNS, desde la dirección IP Pública de Fcentral hacia la nube de Office 365		
2.10	· Configuración de la política de seguridad MFA, etc.		
2.11	· Configuración de reglas de mensajería.		
2.12	· Creación de grupos de distribución		

**ANEXO 2. MATRIZ DE REQUISITOS TÉCNICOS OBLIGATORIAS**  
**INVITACIÓN PÚBLICA 09 DE 2023**  
**CONTRATAR LA IMPLEMENTACIÓN Y LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT 365 BUSINESS PREMIUM**  
**FIDUCIARIA CENTRAL S.A.**



El oferente debe tener en cuenta los requisitos técnicos obligatorios descritos a continuación, los cuales son estrictos y fundamentales para la adecuada ejecución del objeto a contratar

ITEM	EVALUACIÓN A REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA	CUMPLE / NO CUMPLE	FOLIO DE LA OFERTA
<b>03. ACTIVIDADES GENERALES</b>			
3.1	· Ejecutar correctamente el proceso de instalación y configuración de las licencias adquiridas y el componente de seguridad.		
3.2	· El oferente debe ofrecer el soporte, actualización y mantenimiento del licenciamiento Microsoft 365 Business Premium, objeto del presente proceso por doce (12) meses.		
3.3	· El oferente debe realizar la configuración y migración de correo electrónico actual a Microsoft 365 Business Premium.		
3.4	· El oferente debe realizar la migración de las licencias de Microsoft 365 Business Premium, al dominio principal de la organización Exchange local.		
3.5	· El oferente debe preparar junto con el área de TI de la Fiduciaria Central, los servidores requeridos para ejecutar la migración total de usuarios y crear los respectivos grupos de seguridad habilitados para correo masivos en Microsoft 365.		
3.6	· El oferente debe conectar Office 365 al sistema de correo electrónico local (esto se denomina creación de un extremo de migración).		
3.7	· El oferente debe migrar los buzones y luego verifica la migración		
3.8	· El oferente debe otorgar las licencias de Microsoft 365 Business Premium a los usuarios respectivos		
3.9	· El oferente debe configurar el dominio para comenzar a enrutar el correo electrónico directamente a Office 365.		
3.10	· El oferente debe migrar y verificar que el enrutamiento haya cambiado y luego eliminar el lote de migración total		
3.11	· El oferente debe completar las tareas posteriores a la migración en Office 365 (asigna licencias a los usuarios y crea un registro del sistema de nombres de dominio (DNS) de detección automática) y, opcionalmente, retira los servidores de Exchange locales.		
3.12	· El contratista debe realizar la instalación y puesta en funcionamiento del software Office 365 Business Premium		
3.13	· El contratista realizará la instalación o el acompañamiento de las actualizaciones del software con el acompañamiento del área de TI de la Fiduciaria Central en cada una de las estaciones de trabajo designadas por Fiduciaria Central según el número de licencias a ser renovadas.		
3.14	· El contratista debe garantizar el correcto funcionamiento del software luego de la instalación y actualización de las licencias.		
3.15	· Luego de la actualización, el contratista debe garantizar el acompañamiento en el desarrollo del mismo para garantizar el uso adecuado del software.		

**ANEXO 2. MATRIZ DE REQUISITOS TÉCNICOS OBLIGATORIAS**  
**INVITACIÓN PÚBLICA 09 DE 2023**  
**CONTRATAR LA IMPLEMENTACIÓN Y LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT 365 BUSINESS PREMIUM**  
**FIDUCIARIA CENTRAL S.A.**



El oferente debe tener en cuenta los requisitos técnicos obligatorios descritos a continuación, los cuales son estrictos y fundamentales para la adecuada ejecución del objeto a contratar

ITEM	EVALUACIÓN A REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA	CUMPLE / NO CUMPLE	FOLIO DE LA OFERTA
3.16	· El contratista debe entregar manuales originales y con toda la documentación necesaria para la actualización. Deberá estar redactada preferiblemente en castellano.		
3.17	· Capacitación inicial en el sitio para el personal que administra la plataforma de Exchange		
3.18	· El oferente debe suministrar los links donde se puede descargar las guías para el manejo de Office 365 Business Premium		
3.19	· El oferente debe realizar la implementación, configuración y puesta en marcha del componente de seguridad y el DLP, tomando como referencia las mejores prácticas liberadas por los fabricantes y las recomendaciones emitidas por parte del área de seguridad de la información de la Fiduciaria.		
3.20	· En caso de realizar soporte on-site debe entregar el respectivo informe del soporte realizado en cada una de las visitas, con las recomendaciones respectivas.		
3.21	· Debe incluir igualmente un servicio de tele asistencia (telefónica, correo electrónico, internet, etc.,) dentro de la jornada laboral.		
3.22	· Para ello debe suministrar una vez adjudicado el proceso, el nivel de escalamiento que atenderá el soporte con sus respectivos números y extensiones correspondientes.		
3.23	· Todas las llamadas que realice Fiduciaria Central que no hayan sido solucionadas vía web, correo o telefónicamente deben ser atendidas EN SITIO, y no deben estar limitadas en cantidad.		
3.24	· La suscripción del software debe tener garantía, y ésta estará referida tanto al servicio de soporte, como al servicio de mantenimiento correctivo y actualizaciones del software Office 365 durante el tiempo de Garantía del software.		
3.25	· Los servicios de soporte técnico deberán estar disponibles en plan 7x24, durante el tiempo de soporte y mantenimiento postventa, sin límite de horas por intervención, ni cantidad de intervenciones mensuales del personal del proveedor, dándose por atendido un problema cuando es solucionado en su totalidad.		
3.26	· Para situaciones que se pueden calificar como críticas, el proveedor debe generar un procedimiento alternativo para evitar el problema o una solución temporal de parche en espera de una solución definitiva.		
3.27	· En caso de requerirse soporte el proponente debe prestar soporte colaborativo para resolver el problema en conjunto con el fabricante del software.		
3.28	· El oferente debe implementare y garantizar la correcta operación de cada una de las herramientas de colaboración.		
<b>04. MIGRACIÓN Y HABILITACIÓN DE SERVICIOS</b>			
4.1	Durante esta etapa se contempla la migración de los buzones a de la versión actual a la versión Exchange Online, durante el diseño del cronograma de actividades se definirá la fecha para el paso a producción, donde se deben ejecutar tareas técnicas para finalizar el proceso de migración de buzones, adicionalmente la configuración y pruebas de los servicios que se identifiquen en el alcance de la solución.		
4.2	Los buzones de correo actuales, que están almacenados en archivos PST, deberán migrarse a la nube de Microsoft 365. Se estima que hay aproximadamente 10 TB de información en archivos PST, con un tamaño máximo de 500 GB por usuario. Los archivos están distribuidos en 150 equipos.		

**ANEXO 2. MATRIZ DE REQUISITOS TÉCNICOS OBLIGATORIAS**  
**INVITACIÓN PÚBLICA 09 DE 2023**  
**CONTRATAR LA IMPLEMENTACIÓN Y LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT 365 BUSINESS PREMIUM**  
**FIDUCIARIA CENTRAL S.A.**



El oferente debe tener en cuenta los requisitos técnicos obligatorios descritos a continuación, los cuales son estrictos y fundamentales para la adecuada ejecución del objeto a contratar

ITEM	EVALUACIÓN A REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA	CUMPLE / NO CUMPLE	FOLIO DE LA OFERTA
<b>05. SEGURIDAD DE IDENTIDAD</b>			
5.1	En la etapa se diseñan y configuran los servicios prioritarios para fortalecer la postura de seguridad en identidad del plan Azure AD Premium P1.		
<b>06. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO</b>			
6.1	La fase de Transferencia de conocimiento del proyecto permitirá empoderar a los ingenieros de IT para administrar la plataforma y al entendimiento de la plataforma para los usuarios finales.		
<b>07. COMPETENCIAS REQUERIDAS EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES</b>			
7.1	El personal designado por el oferente para la implementación de la plataforma de correo 365 y las herramientas de colaboración, deben cumplir obligatoriamente con los siguientes perfiles:		
7.2	<b>Ingeniero Implementador:</b> Ingeniero de sistemas, electrónico o afines titulado, con una experiencia certificable mínima de cinco (5) años en la implementación y migración de servicios integrados bajo la plataforma de Office 365 y herramientas de colaboración.		
7.3	<b>Ingeniero Implementador Nivel 2:</b> Ingeniero de sistemas, electrónico o afines titulado, con especialización en telecomunicaciones o afines y con una experiencia certificable mínima de cinco (5) años en la implementación de proyectos similares preferiblemente con certificación relacionadas con la arquitectura e implementación de Office 365, el cual brindará soporte y apoyo al ingeniero de implementación en casos de soporte o labores de mayor complejidad.		
<b>08. CERTIFICACIONES EMPRESARIALES</b>			
8.1	Los proponentes que deseen participar en el proceso de selección, deben cumplir con los siguientes requisitos obligatorios:		
8.2	· Acreditar la respectiva certificación de dirección de proyectos PMP.		
8.3	· Acreditar certificación donde se evidencia la implementación del servicio de 365.		
8.4	· Acreditar la certificación de Microsoft 365 Certified: Fundamentals (MS-900).		
8.5	· Acreditar la certificación de Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate (MS-500)		
8.6	· Certificación de experiencia de la empresa de 5 años en proyectos del mismo alcance y tamaño		
<b>09. MANTENIMIENTO</b>			
9.1	El proponente debe relacionar la dirección de su sede administrativa y operativa ubicada en el territorio nacional, con el objetivo de poder realizar una visita de verificación si se estima necesario.		
<b>10. GARANTÍA TÉCNICA</b>			
10.1	Todos los ingenieros involucrados en el proceso de contratación e instalación, deben contar con las respectivas certificaciones que amparen las competencias requeridas para el desarrollo del objeto contractual.		

**ANEXO 2. MATRIZ DE REQUISITOS TÉCNICOS OBLIGATORIAS  
INVITACIÓN PÚBLICA 09 DE 2023  
CONTRATAR LA IMPLEMENTACIÓN Y LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT 365 BUSINESS PREMIUM  
FIDUCIARIA CENTRAL S.A.**



El oferente debe tener en cuenta los requisitos técnicos obligatorios descritos a continuación, los cuales son estrictos y fundamentales para la adecuada ejecución del objeto a contratar

ITEM	EVALUACIÓN A REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA	CUMPLE / NO CUMPLE	FOLIO DE LA OFERTA																																										
<b>11. SOPORTE TÉCNICO</b>																																													
11.1	<p>El soporte técnico debe ser prestado por ingenieros especializados y certificados por los fabricantes, mediante un esquema de atención dando cumplimiento a los ANS definidos.</p> <p><b>Ingeniero de Soporte implementador</b></p> <p>El proponente debe asignar los recursos necesarios, para ejecutar el proceso de implementación en la sede ubicada en la Calle 26 en la ciudad de Bogotá y en la sede de la ciudad de Medellín, con el apoyo de los ingenieros del área de sistemas de Fiduciaria Central S.A.</p>																																												
<b>12. ESTRUCTURA DE SOPORTE</b>																																													
12.1	<p>El proponente debe presentar la estructura de soporte que actualmente tiene implementada para la atención de quejar, reclamos y solicitudes de soporte en sitio, es importante que se tenga un sistema para el registro de casos y nuevas solicitudes.</p>																																												
<b>13. MATRIZ DE ESCALAMIENTO</b>																																													
13.1	<p>El proponente debe presentar la respectiva matriz de escalamiento donde se detalle la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del gerente de proyecto asignado.</li> <li>• Nombre del responsable técnico asignado.</li> <li>• Números Telefónicos</li> <li>• Números Celulares.</li> <li>• Cuentas de correo electrónico.</li> <li>• Notificar oportunamente las modificaciones de personal y datos de contacto cada vez que sucedan</li> </ul>																																												
<b>14. LLAMADAS DE SERVICIO TÉCNICO</b>																																													
14.1	<p>El proponente debe estar en capacidad de atender todas las llamadas telefónicas que se generen 5x8, para la atención de requerimientos presentados por la Fiduciaria Central.</p>																																												
<b>15. ANS</b>																																													
15.1	<p>En la siguiente tabla se detalla los niveles de criticidad para la atención de requerimientos y los % de penalización en caso que no se cumpla con la atención esperada:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Descripción</th> <th>T. Atención</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Crítico</td> <td>1 hora</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Alto</td> <td>2 horas</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Medio</td> <td>4 horas</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Bajo</td> <td>ND</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Planeado</td> <td>ND</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Nivel de cumplimiento de ANS % de penalización</th> </tr> <tr> <th>Desde - Hasta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90 - 99%</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>80 - 89%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>70 - 79%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>60 - 69%</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>50 - 59%</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>40 - 49%</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>30 - 39%</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>20 - 29%</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>10 - 19%</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>1 - 9%</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Prioridad	Descripción	T. Atención	1	Crítico	1 hora	2	Alto	2 horas	3	Medio	4 horas	4	Bajo	ND	5	Planeado	ND	Nivel de cumplimiento de ANS % de penalización		Desde - Hasta	%	90 - 99%	1	80 - 89%	2	70 - 79%	3	60 - 69%	4	50 - 59%	5	40 - 49%	6	30 - 39%	7	20 - 29%	8	10 - 19%	9	1 - 9%	10		
Prioridad	Descripción	T. Atención																																											
1	Crítico	1 hora																																											
2	Alto	2 horas																																											
3	Medio	4 horas																																											
4	Bajo	ND																																											
5	Planeado	ND																																											
Nivel de cumplimiento de ANS % de penalización																																													
Desde - Hasta	%																																												
90 - 99%	1																																												
80 - 89%	2																																												
70 - 79%	3																																												
60 - 69%	4																																												
50 - 59%	5																																												
40 - 49%	6																																												
30 - 39%	7																																												
20 - 29%	8																																												
10 - 19%	9																																												
1 - 9%	10																																												

**ANEXO 2. MATRIZ DE REQUISITOS TÉCNICOS OBLIGATORIAS  
INVITACIÓN PÚBLICA 09 DE 2023  
CONTRATAR LA IMPLEMENTACIÓN Y LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT 365 BUSINESS PREMIUM  
FIDUCIARIA CENTRAL S.A.**



El oferente debe tener en cuenta los requisitos técnicos obligatorios descritos a continuación, los cuales son estrictos y fundamentales para la adecuada ejecución del objeto a contratar

ITEM	EVALUACIÓN A REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA	CUMPLE / NO CUMPLE	FOLIO DE LA OFERTA
<b>16. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO</b>			
16.1	El proponente debe asistir a las reuniones programadas por la Jefatura de sistemas de Fiduciaria Central S.A. en caso de requerirse, para revisar el estado del servicio.		
<b>17. CAPACITACIÓN</b>			
17.1	El proponente debe estar en la capacidad de programar y ejecutar las respectivas capacitaciones dirigidas a los ingenieros administradores (6) del área de sistemas de Fiduciaria Central S.A, en los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Microsoft 365, orientado a la implementación y administración de servicios suite de colaboración y comunicación 365</li> <li>• Configuración de Exchange Online.</li> <li>• Administración almacenamiento.</li> <li>• DLP y seguridad administrada en 365.</li> <li>• Configuración Active Directory para 365.</li> </ul>		
<b>18. RELACIÓN LABORAL</b>			
18.1	Fiduciaria Central S.A. no adquirirá obligación alguna de carácter laboral con el proveedor, ni con los empleados que el proveedor vincule de cualquier manera para el desarrollo del contrato.		
<b>19. CALIDADES DEL PROPONENTE</b>			
19.1	Podrán participar en el proceso de contratación todas las personas jurídicas totalmente constituidas en Colombia y cuyo objeto social consista en la prestación de servicios de seguridad perimetral y que acredite las certificaciones exigidas para la participación en el proceso de selección de proveedores.		
<b>20. EXPERIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL OBJETO</b>			
20.1	Podrán participar empresas que hayan implementado más de 200 licencias del mismo objeto de la presente invitación en más de 3 empresas.		
<b>21. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN</b>			
21.1	Participarán aquellas empresas que puedan implementar el servicio en menos de 60 días calendario.		

**OBSERVACIONES:**

- 01.** Al suscribir este documento, el oferente acepta las condiciones técnicas, sin menoscabo de los demás requisitos técnicos especificados en los términos de referencia y otros anexos adjuntos.  
**02.** Este anexo es de carácter obligatorio y no admite negociación; constituye un requisito habilitante. Por ende, al firmar este documento, se aceptan todos los criterios asociados.

Firma Representante Legal: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Nombre o Razón Social del Proponente: \_\_\_\_\_

NIT: \_\_\_\_\_



Bogotá Av El Dorado No 69 A 51 Torre B Piso 3 PBX (57) 601 - 4124707 Fax (57) 601 - 4124757  
 Medellín Carrera 43 C No 7D - 09 PBX (57) 604 - 6053367  
 email: fiduciaria@fiducentral.com servicio al cliente@fiducentral.com NIT. 800.171.372-1  
 www.fiducentral.com



SC-CER162404 SO-SC-CER162404