

ANEXO 7.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

NIVELES DE SERVICIO OUTSOURCING DE OFIMATICA

A continuación se presenta la lista de requisitos mínimos exigidos los cuales son de obligatorio cumplimiento para la prestación del servicio de Outsourcing de Ofimática”

El oferente deberá responder directamente a cada uno de los sub-numerales indicando el cumplimiento en la columna “CUMPLE SI/NO”, e indicando el número de folio para su respuesta en la columna “N° DE FOLIO” y manteniendo la misma numeración en su documento de respuesta.

I- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS EXCLUYENTES

A continuación se presentan los niveles de servicio requeridos por COTECMAR para el servicio de soporte en sitio y mantenimientos correctivos son:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN SITIO (ATENCION)							CUMPLE SI/NO	N° DE FOLIO
Soporte Software	HORARIO							
Soporte 1 y 2 Horarios Hábiles	Medida	Criterio						
	Atención en Cartagena	Lunes a Viernes 7.00 AM a 5.30 PM						
	Ciudad/ Prioridad	Crítico	Alta	Media	Baja	Otros		
	Cartagena Mamonal Bocagrande-Centro	30 Min	1 Hora	4 Horas	6 Horas	8 Horas		
	Bogotá	3 Horas	4 Horas	6 Horas	8 Horas	12 Horas		
Soporte 3 Horarios Hábiles	Cartagena Mamonal Bocagrande-Centro	1 Horas	4 Horas	6 Horas	8 Horas	12 Horas		
	Bogotá	3 Horas	4 Horas	6 Horas	8 Horas	12 Horas		

ANEXO 7.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

TIEMPO PROMEDIO DE SOLUCION ESPERADO (SOLUCIÓN) (HORAS HABLES)							CUMPLE SI/NO	N° DE FOLIO
Soporte Software	HORARIO							
Soporte 1 y 2 Horarios Hábles	Medida	Criterio						
	Atención en Cartagena	Lunes a Viernes 7.00 AM a 5.30 PM						
	Ciudad/ Prioridad	Critico	Alta	Media	Baja	Otros		
	Cartagena Mamonal	3 Horas	5 Horas	6 Horas	8 Horas	16 Horas		
	Bocagrande-Centro							
	Bogotá	6Horas	8Horas	12Horas	16 Horas	32Horas		
Soporte 3 Horarios Hábles	Cartagena Mamonal	6Horas	8Horas	12Horas	16 Horas	32Horas		
	Bocagrande-Centro							
	Bogotá							