 MINHACIENDA	Solicitud de información para estudio de mercado	Código:	Apo.4.1.Fr.7
		Fecha:	02/04/2019
		Versión:	5
		Página:	1 de 8

Código de la dependencia productora

Asunto: SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA ESTUDIO DE MERCADO

Respetados señores:

Atentamente solicito su colaboración, a efectos de obtener información para consolidar estudios de mercado sobre los bienes, obras y/o servicios que se citan a continuación:

OBJETO	Contratar el servicio de soporte técnico para la plataforma VMware que posee el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.		
UNSPSC	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO UNSPSC	
	Actualizaciones o parches de software	81112202	
	Mantenimiento y soporte de software	81112200	
	Mantenimiento de software de gestión de sistemas	81112210	
	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	81111800	
	Mantenimiento de software de sistemas operativos	81112204	
	Nota: Si considera que el bien o servicio está clasificado en otro UNSPSC, favor indicarlo		
DESCRIPCIÓN Y/O ALCANCE	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	COTIZACIÓN ALTERNATIVA	
	Ver anexo. No. 1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS	En caso de que aplique o se requieran	
PLAZO PARA EJECUCIÓN-	El término de duración de la aceptación de oferta que se suscriba como resultado del proceso de selección será hasta el 15 de diciembre de 2022 o el agotamiento de los recursos presupuestales, lo primero que ocurra, contado a partir de la fecha de aprobación de la(s) garantía(s) que debe constituir el contratista, previa aprobación del registro presupuestal.		
LUGAR DE EJECUCIÓN	La ejecución de la aceptación de oferta será en las instalaciones del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en la ciudad de Bogotá D.C., o por conexión remota, o a través de correo electrónico, o comunicación telefónica.		
FORMA DE PAGO	La Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público pagará al CONTRATISTA, <u>una vez se encuentre aprobado el P.A.C. (Programa anual mensualizado de caja)</u> , el valor de la aceptación de oferta en trimestres vencidos o fracción de trimestre correspondientes al valor del servicio efectivamente realizado (horas ejecutadas). Dichos pagos se efectuarán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación en la Subdirección Financiera del cumplido a satisfacción por parte		


Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

 MINHACIENDA	Solicitud de información para estudio de mercado	Código:	Apo.4.1.Fr.7
		Fecha:	02/04/2019
		Versión:	5
		Página:	2 de 8

	del supervisor designado para el efecto, previa presentación del informe respectivo sobre la ejecución del contrato, la certificación de los pagos a los sistemas de seguridad social integral por parte del CONTRATISTA, la factura correspondiente y los demás documentos que se requieran para tal efecto, conforme al procedimiento e instructivos para la recepción y trámite de documentos para pago establecido por el MINISTERIO.
VALDEZ DE LA COTIZACIÓN	La Entidad requiere que la cotización tenga validez como mínimo de noventa (90) días Calendario. En la cotización debe relacionar su período de validez.

COTIZACIÓN ALTERNATIVA *	
Detallar: CUANDO COMPRENDA VARIOS ÍTEMS, SE DEBE COTIZAR INDIVIDUALMENTE CADA UNO	VALOR UNITARIO
VALOR TOTAL (incluido IVA)	

NOTA: Si el cotizante encuentra que algo falta, no es procedente o es diferente a lo consignado en la descripción técnica de la necesidad, es importante que lo manifieste, justificando la razón que sustenta el cambio, para que el ministerio, previo análisis, determine la procedencia de la sugerencia. Para tal fin deberá determinar los costos de la cotización alternativa.

Agradecemos se sirva remitir la información respectiva a más tardar el **16 de febrero de 2022**, a través de correo electrónico invtecnologia@minhacienda.gov.co o a la siguiente dirección: Carrera 8 No. 6C-38 Piso 5 de la ciudad de Bogotá a nombre de la Dirección de Tecnología del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.


Cordial saludo,

RICARDO FERNELIX RÍOS ROSALES
 Director de Tecnología

Elaboró: Edgar Lemus
 Revisó: Ricardo Fernelix Rios Rosales

* Si el cotizante desea presentar una cotización alternativa a la solicitada por el Ministerio, debe cumplir con las condiciones técnicas mínimas de la cotización básica.

Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia
 Código Postal 111711
 Conmutador (57 1) 381 1700
atencioncliente@minhacienda.gov.co
www.minhacienda.gov.co

 MINHACIENDA	Solicitud de información para estudio de mercado	Código:	Apo.4.1.Fr.7
		Fecha:	02/04/2019
		Versión:	5
		Página:	3 de 8

ANEXO No. 1 REQUERIMIENTOS TECNICOS MINIMOS

<p>1. ACTIVIDADES DE VERIFICACION E INICIO: Son todas aquellas actividades que le permitan al contratista conocer y entender la infraestructura de Virtualización del Ministerio de Hacienda y Crédito Público con el objeto de atender las solicitudes de soporte que requiera el Ministerio.</p> <p>El contratista dentro del primer mes de ejecución del contrato deberá realizar las siguientes actividades:</p> <p>1.1 Recopilar la información de las configuraciones implementadas en la plataforma de virtualización del Ministerio de tal forma que se disponga de un registro de estas.</p> <p>1.2 Inspeccionar del estado de operatividad de la plataforma (software y configuraciones) y de análisis del comportamiento de la infraestructura vigente.</p> <p>1.3 Validar el funcionamiento de la infraestructura de virtualización de acuerdo con las mejores prácticas.</p> <p>1.4 Diagnosticar de manera integral la plataforma y registrar las condiciones de funcionamiento que se hayan encontrado, proponiendo las correcciones a que haya lugar. El diagnóstico integral deberá incluir, la identificación y análisis de los registros de errores o fallas del sistema que se hayan generado en la plataforma.</p> <p>1.5 Entregar al supervisor del contrato un informe donde señale las labores realizadas junto con las recomendaciones de acuerdo con los resultados obtenidos. Dicho informe deberá ser entregado en la semana siguiente a la terminación de las actividades descritas en el presente numeral.</p>
<p>2. SOPORTE TECNICO: Consiste en la prestación del servicio para la atención y solución a los requerimientos de soporte (proactivos) y de atención a incidentes (reactivos) que se presenten en la plataforma de virtualización VMware del Ministerio. Por incidente se entenderá toda falla o degradación de la plataforma de virtualización que afecte la disponibilidad y/o desempeño del servicio.</p> <p>La prestación de este servicio se realizará de acuerdo con las siguientes condiciones:</p> <p>2.1 Atender las solicitudes de servicio, las cuales se harán por demanda y según necesidad del Ministerio.</p> <p>2.2 Realizar el soporte técnico sobre los diferentes componentes instalados y configurados en los ambientes de virtualización VMware implementados en el Ministerio tales como</p> <ul style="list-style-type: none"> • vSphere 7.0 o Superior y Vcenter, • VxRail v 7.0 o superior. • Vrealize Operación Manager v 8.0 o superior • Infraestructura de virtualización de Escritorios (VDI). • Efectuar las actualizaciones de software de la infraestructura de VMware existente,


Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

 MINHACIENDA	Solicitud de información para estudio de mercado	Código:	Apo.4.1.Fr.7
		Fecha:	02/04/2019
		Versión:	5
		Página:	4 de 8

<p>Instalación de parches o actualizaciones como el Hypervisor VMware ESXi, Vcenter, y Vrops en los diferentes ambientes que tiene instalado y configurado el Ministerio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Así como también en implementación de nuevos servicios y características de VMware manteniendo la infraestructura operativa y funcional con los mejores desempeños.
<p>2.3 Prestar el servicio de soporte técnico de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> En sitio de acuerdo a la solicitud del supervisor. De manera remota a través de correo electrónico, conexión remota, o comunicación telefónica.
<p>2.4 Atender solicitudes de análisis, afinamiento, incidentes y optimización de la plataforma virtualizada.</p>
<p>2.5 Ejecutar los diferentes cambios de forma controlada, los cuales serán programados por el Ministerio e informados a través del supervisor del contrato al Contratista, con el fin de que el contratista disponga de los recursos necesarios para su ejecución. Se debe tener en cuenta en la implementación de servicios, acciones de retorno, rollback en el evento que se presente algún inconveniente técnico con las funcionalidades implementadas a fin de garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura de virtualización actual.</p>
<p>2.6 Presentar al supervisor del contrato, posterior a la realización de cualquiera de las actividades programadas de soporte, un informe consolidado, el cual debe contener los hallazgos, las acciones realizadas, los cambios que se hayan implementado en la plataforma VMware, así como las recomendaciones adicionales a que haya lugar.</p>
<p>2.7 Revisar en cualquier momento durante la ejecución del contrato, la trazabilidad de los servicios de soporte, esto con el fin de realizar seguimiento del cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato.</p>
<p>2.8 Aplicar los procesos o mejores prácticas que permitan tener una infraestructura de virtualización de acuerdo a estándares de seguridad.</p>
<p>2.9 Realizar acompañamiento presencial a pruebas de aplicaciones realizadas sobre los servidores de la plataforma VMware, a fin de ver el comportamiento de las mismas y de esta forma retroalimentar el primer nivel de soporte para análisis de impacto y comportamiento en general.</p>
<p>2.10 Realizar transferencia de conocimiento de todos los servicios contratados dentro del marco del contrato, para los funcionarios que designe la Dirección de Tecnología del Ministerio a través del supervisor. Así mismo, deben ser documentados y formarán parte de los reportes entregados al supervisor del contrato. Dicha transferencia de conocimiento se hará en sitio cada vez que dentro de la ejecución del contrato se presenten nuevas implementaciones de servicio.</p>
<p>2.11 El contratista debe contar con la posibilidad de escalar 5 casos de soporte directamente con el fabricante VMware desde una cuenta o customer ID asociado al proveedor. Esto con el objetivo de apoyar y agilizar la atención de casos de soporte que requieran escalamiento a nivel 4, es decir, el fabricante VMware.</p> <p>Se contempla el uso de la atención descrita en el ítem anterior cuando sea estrictamente necesario y se agoten las instancias de soporte de fabricante con las que cuenta actualmente la entidad.</p>


Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

 MINHACIENDA	Solicitud de información para estudio de mercado	Código:	Apo.4.1.Fr.7
		Fecha:	02/04/2019
		Versión:	5
		Página:	5 de 8

3. CERTIFICACIÓN DEL PROPONENTE

El proponente debe anexar con su propuesta una (1) certificación expedida por el fabricante VMware donde lo acredite como mínimo con nivel Partner de VMware.

Adicionalmente, deberá estar certificado directamente por VMware ó aparecer en el sitio oficial de VMware el cumplimiento de las tres (3) competencias técnicas que se describen a continuación:

1. Server Virtualization
2. Desktop Virtualization
3. Business Continuity

La fecha de expedición no deberá ser superior a 60 días anteriores al cierre del proceso de selección

4. TERMINOS DE NIVELES DE SERVICIO.

- a. Prestar el servicio a través de las solicitudes reportadas por el Ministerio, en el que se deberá generar un registro que incluya mínimo los datos de fecha, hora, descripción y número del servicio solicitado. El número de servicio asignado se utilizará para identificar y hacer seguimiento al caso abierto.
- b. Prestar el Servicio de soporte a requerimientos (proactivos) en días hábiles en el horario de 7 am a 6 pm, Sin embargo, previo acuerdo con el supervisor del contrato, se pueden realizar las actualizaciones o labores de soporte programadas que se requieran, en un horario diferente al establecido.
- c. Responder a solicitudes de soporte a incidentes (reactivos) en un plazo no superior a las 2 horas después de reportado el incidente, independiente de fecha y hora del reporte del incidente.
- d. Responder a solicitudes de servicio de requerimientos proactivos dentro de un plazo no mayor a (24) horas contadas a partir de su solicitud. Bajo la modalidad de soporte remoto o en sitio acordado con el supervisor.
- e. Atender las solicitudes de soporte a incidentes (reactivo) en sitio en caso de no poderse solucionar los problemas de manera remota en máximo (2) dos horas desde el momento de la solicitud.

5. GARANTIA

Garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma de virtualización, cada vez que se preste un servicio técnico ya sea proactivo o reactivo en la infraestructura de virtualización del Ministerio.

6. MEJORAS CONTINUAS DEL SERVICIO

Identificar oportunidades de mejora que conlleven a operaciones más eficaces, las cuales deberán incorporar al servicio, previo acuerdo con el supervisor del contrato.

7. CONFIDENCIALIDAD

Garantizar que la información que los especialistas de soporte técnico obtengan durante la ejecución del servicio, así como la información que sea entregada por el Ministerio durante la ejecución del contrato sea tratada por el Contratista de forma confidencial, adhiriéndose a las políticas de seguridad y de terceros del Ministerio. Se firmará un acuerdo de confidencialidad entre el Ministerio y el Contratista.

8. RECURSO HUMANO Y CERTIFICACIONES:

Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co



Código:	Apo.4.1.Fr.7
Fecha:	02/04/2019
Versión:	5
Página:	6 de 8

Para la ejecución del contrato el contratista prestará el servicio de soporte y mantenimiento técnico con mínimo el recurso humano que se relaciona a continuación:

DESCRIPCIÓN
Ingeniero cuyo núcleo básico de conocimiento sea Ingeniería de Sistemas o Electrónica o Industrial o Eléctrica o Telecomunicaciones o Telemática o afines y que cuente con la Certificación en VMware Certified Professional - Data Center Virtualization 2020 (VCP-DCV 2020) o superior.

Nota: Dentro de los 10 días calendario siguientes a la legalización del contrato, el contratista deberá presentar la certificación de vigencia de la Matrícula o Tarjeta Profesional expedida por la Entidad que regule el ejercicio de su profesión y la certificación de VMware del (os) ingeniero(s) que prestará(n) dichos servicios.

Si durante la ejecución del contrato se da el caso de cambio del recurso humano, el contratista remitirá máximo en 5 días hábiles para aprobación del supervisor del contrato: la certificación de vigencia de la Matrícula o Tarjeta Profesional expedida por la Entidad que regule el ejercicio de su profesión y la certificación de VMware solicitada.

Aclaraciones sobre el personal mínimo solicitado:


- El Profesional ofrecido por el proponente no podrá ser objeto de cambio durante la ejecución del contrato sin previa autorización y verificación por parte del Supervisor del contrato.
- El perfil del nuevo profesional no podrá ser inferior al perfil del profesional objeto de cambio presentado en la oferta y deberá acreditarse de la misma forma requerida en el presente proceso, es decir presentando los soportes aquí señalados.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se reserva la facultad de solicitar a través del supervisor del contrato, el cambio del profesional en caso de no existir entera satisfacción acerca del desarrollo de las actividades a su cargo

9. ACREDITACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL AUTORIZADO:

Acreditar e identificar previamente al personal autorizado para que le sea permitido el acceso a las instalaciones del Ministerio.

10. Dotar al personal designado para la ejecución del contrato de elementos de bioseguridad y cumplir los protocolos y directrices del MHCP para efectos de impedir la propagación del Covid-19

 MINHACIENDA	Solicitud de información para estudio de mercado	Código:	Apo.4.1.Fr.7
		Fecha:	02/04/2019
		Versión:	5
		Página:	7 de 8

**ANEXO No. 2
COTIZACION ECONOMICA**

Descripción	Valor Hora de servicio incluido IVA (\$ colombianos)
Soporte técnico para la plataforma VMware que posee el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	

Nota 1: Se debe registrar en la tabla un único valor para la hora de soporte, por lo cual se debe tener en cuenta las variables que considere afectan el valor de la hora.

Nota 2: El valor de la oferta económica incluye la totalidad de los costos directos e indirectos que genere la prestación del servicio requerido, los cuales por ningún motivo se consideran adicionales.


Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia

Código Postal 111711

Conmutador (57 1) 381 1700

atencioncliente@minhacienda.gov.co

www.minhacienda.gov.co

 MINHACIENDA	Solicitud de información para estudio de mercado	Código:	Apo.4.1.Fr.7
		Fecha:	02/04/2019
		Versión:	5
		Página:	8 de 8

ANEXO No. 3 INFORMACION ADICIONAL

Relacione los 3 contratos más representativos y con temas similar al del presente proceso celebrados en los últimos 3 años con otras Entidades Estatales y/o Privadas (número y fecha del contrato, nombre entidad contratante).

No. del Contrato	Fecha del Contrato	Nombre Entidad Contratante

PROVEEDOR

Nombre o Razón Social del Cotizante _____
Nombre del Representante _____
Nit o Cédula de Ciudadanía No. _____ de _____
Dirección _____
Ciudad _____
Teléfono _____
Fax _____
Correo electrónico _____