SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA 0009012910 DE 2918

OBJETO: **SUSCRIPCIÓN AL SOPORTE DEL LICENCIAMIENTO OPEN SOURCE DE LOS PRODUCTOS REDHAT LINUX, JBOSS.**

1. Denominación del bien o Servicio

Suscripción al soporte del licenciamiento Open Source de los productos RedHat Linux, Jboss EAP.

2. Denominación técnica del bien o Servicio

Suscripción al soporte del licenciamiento Open Source de los productos RedHat Linux, Jboss EAP.

3. Unidad de medida

Unidad

4. Descripción general

RedHat Linux - Jboss					
SKU	**Producto**	**Tipo**			**Cantidad**
		Nodos	**Cores**	**Horas**	
MW0196814	RedHat **JBoss Enterprise Application Platform**, 16-Core **Standard**		X		1
RH00008	Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Management, **Premium** (**Physical** or Virtual Nodes)		X		10
RH00009	Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Management, **Standard** (**Physical** or Virtual Nodes)		X		8
	Implementación Satellite.				1
	Transferencia de conocimiento y acompañamiento.			X	30

SUSCRIPCIÓN REDHAT LINUX – JBOSS EAP

Las suscripciones dan la facilidad de adquirir software, brindan todo lo necesario en un mismo valor (soporte y actualizaciones). No hay licencias (seriales) de acceso

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

para los usuarios, no existen límites de incidentes de soporte ni costos de actualización no presupuestados, no existen cargos ocultos.

- ✓ **Acceso al producto:**
  Código fuente y código binario, documentación y Certificaciones.
  La capacidad de implementar soluciones con la confianza de que sus aplicaciones de software y hardware están completamente certificadas por socios ISV y los principales RedHat OEM.
- ✓ **Revisiones:**
  Acceso a las últimas reparaciones de error y erratas de seguridad.
- ✓ **Actualizaciones:**
  Derechos a nuevas versiones de RedHat Enterprise Linux y Jboss **EAP** que aparecen durante el tiempo de la suscripción.
- ✓ **Flexibilidad:**
  Una suscripción puede ser migrada entre arquitecturas y desde un sistema de 32-bit a un sistema de 64-bit en cualquier momento.
- ✓ **RedHat Network:**
  Acceso a las actualizaciones de software automatizado de RedHat.
- ✓ **Niveles de Servicio RedHat Linux – Jboss EAP:**

SOPORTE RED HAT				
	Standard	**Premium**		
Horas de Cobertura	Estandar de Horas Comerciales	Estandar de horas comerciales (24X7 para severidad 1 y 2)		
Canal de Soporte	Web y Telefónico	Web y Telefónico		
Numero de casos	Ilimitado	Ilimitado		
Tiempos de Respuestas	**La Respuesta Inicial y Permanente**	**La Respuesta Inicial y Permanente**	**Respuesta Inicial**	**Respuesta Continua**
Severidad 1	Una hora comercial	1 hora	1 hora	1 hora ó como se acuerde
Severidad 2	4 horas comerciales	2 horas	2 horas	4 horas ó como se acuerde
Severidad 3	1 dia comercial	4 horas comerciales	4 horas comerciales	8 horas ó como se acuerde
Severidad 4	2 dias comerciales	8 horas comerciales	8 horas comerciales	2 dias comerciales ó como se acuerde

- ✓ **Link de acceso al soporte de los productos RedHat Linux y Jboss EAP:**
  https://access.redhat.com/support/offerings/production/sla

Complementario a lo anterior, se hace necesario que el Contratista ofrezca lo siguiente:

1. Proporcionar los servicios de asesoría y soporte técnico local con orientación consultiva a través de un único punto de contacto, resolviendo preguntas y problemas relacionados directamente con la infraestructura informática de Sistema Operativos, contenedor de aplicaciones Jboss **EAP** y su integración con la infraestructura física y virtual y plataforma tecnológica con que cuenta el Municipio de Medellín, dentro del alcance de los Acuerdos de niveles de servicios fijados.

2. Deberá resolver los requerimientos y ayudar al Municipio de Medellín a maximizar el uso de los recursos como equipos y aplicaciones o en su caso a gestionar sus solicitudes ante los respectivos responsables de la empresa fabricante y de esta manera mantener los niveles de servicios acordados.

3. Soporte vía web (Ilimitado). Disponer de una página de soporte en donde el Municipio de Medellín tendrá la posibilidad de: Apertura de casos, Actualización de los casos, Cierre de los casos, Seguimiento al estado de los casos. Contar con herramientas, que permitan mantener actualizado cada uno de los casos reportados por el Municipio de Medellín, donde también se puedan descargar productos completos, actualizaciones, parches, consultar la base de datos de conocimiento y demás que sean de interés para optimizar el desempeño del licenciamiento de RedHat Linux – Jboss **EAP**.

4. Soporte telefónico (Ilimitado). Disponer de una línea telefónica para atención en horarios hábiles de lunes a viernes de 8:00AM a 6:00PM y no hábiles sábados, domingos y Festivos durante todo el día. NOTA: Se considera horario hábil de 8:00AM a 6:00PM de lunes a viernes, a excepción de los días festivos, el resto del tiempo es considerado no hábil.

5. Soporte vía correo (Ilimitado). Brindar soporte mediante una cuenta de correo que sea consultada de manera permanente por el equipo de soporte técnico del Contratista.

6. Monitoreo preventivo. Realizar visitas bimensuales (o según lo acordado con el canal representante) de monitoreo, programadas para revisiones periódicas durante el tiempo de duración del Acuerdo de Servicios, donde se verificarán los reportes y archivos de log de cada uno de los Sistemas operativos instalados y Jboss **EAP**, con el fin de ser proactivos y anticiparse a los problemas para mitigarlos a tiempo.

7. Reuniones estratégicas de seguimiento. Realizar visitas estratégicas de seguimiento cada tres meses (o según lo acordado con el canal representante), que consistan en programar reuniones periódicas durante el tiempo de duración del

Acuerdo de Servicios, donde se revisarán los avances sobre los casos abiertos, se analizarán nuevas estrategias sobre el uso de las aplicaciones, se sugerirán las mejores prácticas, mejoras en las políticas y estrategias de Respaldo y Recuperación para asegurar la disponibilidad de la información de igual manera hacer retroalimentación sobre la gestión del equipo de soporte a cargo.

8. Instalación de nuevas versiones (Ilimitada). Durante el tiempo de vigencia del Acuerdo de Servicios, se realizará la instalación de las nuevas versiones de sistema operativo Linux y Jboss **EAP**, garantizando la continuidad y completa normalidad de operación del software actualizado.

9. Soporte y Actualización. Este procedimiento deberá incluir cambios, modificaciones, acciones que conduzcan a evitar errores o problemas que se puedan presentar durante la ejecución normal de la infraestructura informática. Se llevaran a cabo mejoras (releases), ajustes, perfeccionamientos que requiera la infraestructura una vez entre en funcionamiento.

10. Acuerdo de servicios en actualización y soporte. El horario de Soporte deberá incluir Servicio 7x24x365 en aquellos que aplique (ambientes productivos). Los Servicios descritos se podrán programar de acuerdo a la severidad de los casos descrita en la Tabla de Tiempos de respuesta. Incluyendo Aquellos servicios que requieran ser prestados sin previa programación, Si el problema reportado no se puede resolver a través de ninguno de los procedimientos anteriores debido a que este obedece a fallas de fabricación, el Contratista escalará el problema al fabricante o al distribuidor (vendedor de la infraestructura informática), mediante la apertura de un caso que dará solución al error. Durante la resolución del caso el Contratista debe ofrecer soluciones alternativas de operatividad para evitar traumas en las funciones de la infraestructura informática.

El proponente debe presentar por lo menos uno de los certificados de canal autorizado para distribución de los productos, emitidas por el fabricante RedHat:

- ✓ **ABP (Advanced Bussines Partner) ó RBP (Ready Business Partner)**

EQUIPO DE TRABAJO:

Para el acompañamiento en la implementación y en la transferencia de conocimiento, el contratista debe contar con un equipo de trabajo conformado por :

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

- Un (1) ingeniero graduado en algunas de estas áreas:

Ingeniería de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, con experiencia mínima de un año, el cual se encargará de realizar el acompañamiento en la implementación y en la transferencia de conocimiento.

Debe contar con las siguientes certificaciones:

- ✓ **RedHat Linux (Versión mínima 7.0).**
- ✓ **RedHat Certified Specialist in Deployment and Systems Management.**

NOTA: En caso de que el profesional cumpla solo con una de las dos certificaciones, la empresa podrá presentar otro ingeniero que cumpla con la certificación faltante. Es decir la empresa deberá contar con personal certificado en las dos herramientas.

El contratista deberá adjuntar hoja de vida del profesional, así como los documentos que acrediten el cumplimiento del perfil exigido sobre estudios básicos, experiencia profesional y certificaciones al momento de firmar el acta de inicio para la ejecución del contrato.

Así mismo, fotocopia de las matrículas profesionales, certificados de inscripción profesional o certificados de matrícula vigentes, teniendo en cuenta lo dispuesto en las leyes y normas reglamentarias que regulan el ejercicio de cada una de estas profesiones, en especial lo referido a sus competencias.

Las obligaciones establecidas con respecto al profesinal requerido, no eximirán al Contratista de su obligación de mantener el profesional, con la dedicación, la formación y la experiencia que sea requerida, para asegurar el adecuado cumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato.

El Municipio de Medellín se reserva el derecho de objetar el remplazo de cualquier miembro del equipo de trabajo, si a su juicio, considera que el remplazo es de calidades inferiores. El proponente entiende y acepta que, de resultar contratista es el único responsable por la vinculación del personal, lo cual debe realizar en su propio nombre y por su cuenta y riesgo, sin que el Municipio de Medellín adquiera responsabilidad alguna por dichos actos.

Forma de Pago: Único, se recibe el código de Suscripción con el cual se obtiene derecho al soporte por un periodo de un año.

PAC: Octubre 2018, por un valor de $ 117.722.810 **para los ítems relacionados a las suscripciones no aplica IVA, para los ítems de implementación y la bolsa de horas si aplica IVA en este proceso.**

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

✓ ESPECÍFICAS:

1. Garantizar la prestación del servicio con las especificaciones de tipo técnico establecidas.
2. Garantizar el acceso al link de soporte y actualizaciones y por ende al servicio de soporte técnico y actualización denominado: https://access.redhat.com/support/offerings/production/sla por la vigencia del contrato.
3. Implementación del Satellite (Administración servidores RedHat Linux).
4. Bolsa de 30 horas las cuales pueden ser utilizadas en Transferencia de conocimiento o acompañamiento presencial frente a cualquier eventualidad que se pueda presentar en el día a día.
5. El Contratista debe cumplir con las especificaciones técnicas Asociadas a los Acuerdo de Servicios con niveles definidos como Proveedor del Municipio de Medellín, que es complementario al que corresponde al fabricante (REDHAT) a través del contrato de soporte inherente a las suscripciones.

✓ GENERALES:

1. Realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato para su entrega a satisfacción, así como de todas las demás inherentes al contrato y que sean solicitadas por el supervisor del mismo, siempre y cuando se encuentren enmarcadas dentro de la naturaleza del servicio objeto del presente contrato.
2. Cumplir con el objeto contractual dentro del plazo establecido para la ejecución del mismo.
3. Atender todos los requerimientos técnicos y administrativos que le haga EL CONTRATANTE o el supervisor y que estén relacionados con la ejecución del objeto contractual previa expresa solicitud por parte del MUNICIPIO a través de los requerimientos de servicio (Service Request) funcionalidad disponible en https://access.redhat.com/support/offerings/production/sla
4. Atender todas las consultas que el contratante o el supervisor hagan con relación al objeto del presente contrato.
5. odas la demás atinentes a la naturaleza del contrato y que surjan durante su ejecución y cumplimiento.
6. El Contratista debe cumplir con los pagos a los sistemas de seguridad social y aportes parafiscales de todos sus empleados, lo cual se acreditará en la forma y oportunidades establecidas en la ley y en el contrato.

7. Entregar la factura cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 617 de 2001 y Ley 1231 de 2008 y con los parámetros establecidos en el pliego de condiciones.

OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO DE MEDELLIN:

1. Cancelar al Contratista el valor del contrato, de acuerdo a la forma de pago establecida.
2. Asignar supervisor para vigilar el desarrollo y ejecución del contrato.
3. Suministrar la información que requiera EL CONTRATISTA en ocasión a la ejecución del presente contrato.
1. Informar y acompañar la solución de requerimientos e incidentes.
2. Reportar cualquier anomalía presentada en la ejecución del contrato.
3. Prestar al contratista la colaboración que requiera para la prestación de los servicios.
4. Las demás que se deriven de la ley de contratación estatal.
5. Verificar el cumplimiento del pago de salarios / honorarios y demás obligaciones laborales, así como los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, conforme a lo señalado en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y normas reglamentarias