# FICHA TÉCNICA

**Objeto:** "Servicios de soporte técnico y suscripciones para la plataforma Linux Enterprise del Departamento de Antioquia".

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | OFERTADO | CUMPLE (SI / NO) |
|---|---|---|---|
| Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Premium por 1 año.<br>Vigencia: Del 19/12/2021 al 21/12/2022 | 6 | | |
| Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Premium por 1 año.<br>Vigencia: Del 22/12/2021 al 21/12/2022 | 4 | | |
| Red Hat Enterprise Linux High Availability, Premium por 1 año.<br>Vigencia: Del 19/12/2021 al 21/12/2022 | 1 | | |
| Red Hat Enterprise Linux Server, Premium (Physical or Virtual Nodes) por 1 año.<br>Vigencia: Del 19/12/2021 al 21/12/2022 | 3 | | |
| Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Premium por 1 año.<br>Vigencia: Del 19/12/2021 al 21/12/2022 | 3 | | |
| Red Hat JBoss Web Server, 16-Core Premium por 1 año.<br>Vigencia: Del 19/12/2021 al 21/12/2022 | 1 | | |
| Bolsa de 100 horas de soporte técnico con un Partner Red Hat para la atención de incidentes de la plataforma Linux de la Gobernación de Antioquia con vigencia de 1 año, cumpliendo con los ANS establecidos.<br>Vigencia: hasta el 21/12/2022.<br>* Ver los acuerdos de niveles de servicio (ANS) solicitados por la entidad. | 1 | | |
| Cerberus FTP Server - Professional.<br>Vigencia: hasta el 21/12/2022 | 2 | | |
| Red Hat Enterprise Linux High Availability, Premium por 1 año.<br>Vigencia: hasta el 21/12/2022 | 1 | | |
| Red Hat Enterprise Linux Resilient Storage for Limited Guests, Premium por 1 año | 1 | | |
| **CERTIFICACIONES REQUERIDAS** | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **CANTIDAD** | **OFETADO** | **CUMPLE (SI / NO)** |
| Red Hat Ready Business Partner o superior.<br>Certificación expedida directamente por el fabricante Red Hat con fecha de expedición no superior a dos (2) mes. | 1 | | |
| Red Hat Certified Engineer (RHCE) versión 7 o superior. | 2 | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Ingenieros o Tecnólogos con certificación aprobada y expedida directamente por el fabricante Red Hat; este personal puede o no ser de planta del proponente.<br>Adjuntar: hoja de vida con experiencia mínima de tres (3) años (este documento deberá ser avalada por el representante legal del proponente), certificado RHCE y tarjeta profesional con expedición superior a tres (3) años. | | | |
| Red Hat Certified JBoss Administrator (RHCJA) versión 7 o superior.<br>Ingenieros o Tecnólogos con certificación aprobada y expedida directamente por el fabricante Red Hat; este personal puede o no ser de planta del proponente.<br>Adjuntar: hoja de vida con experiencia mínima de tres (3) años (este documento deberá ser avalada por el representante legal del proponente), certificado RHCJA y tarjeta profesional con expedición superior a tres (3) años. | 2 | | |

- **Descripción y Alcance de la Bolsa de Horas de Soporte**

La atención de los incidentes se debe realizar mediante el siguiente esquema:

Atención telefónica 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. El contratista deberá habilitar una línea celular directa para la atención de los incidentes.

Atención mediante acceso remoto seguro o cifrado en horario 7*24*365 a la plataforma tecnológica Linux Enterprise de la Gobernación de Antioquia, cuando este procedimiento sea posible técnicamente.

Atención en sitio en horario 7*24*365, con un tiempo de atención no superior a 2 horas para un nivel de severidad de nivel A.

Al registrar un incidente se determina el nivel de severidad del mismo, de acuerdo a esta severidad se establecerá el tiempo máximo de respuesta para la atención del problema.

| Nivel de Severidad | Tiempo máximo de respuesta |
|---|---|
| **A: (ALTO IMPACTO CRITICO).**<br>Un "*Problema de Severidad A*" se define como cualquier condición crítica que impacte significativamente el ambiente de producción y haga que la plataforma este inoperable. Para los problemas de Severidad A, el soporte se trabajará con la más alta prioridad hasta que la Gobernación de Antioquia obtenga un fix o una solución aceptable a su requerimiento. Aplica para soporte técnico telefónico, acceso remoto y en sitio cuando este se requiera. | **2 horas** |
| **B: (URGENTE).**<br>Un "*Problema de Severidad B*" se define como cualquier condición que no es crítica, el cual la Gobernación de Antioquia no pueda temporalmente evitar o manejar de manera razonable.<br>Es un Problema de Alto Impacto en el que la plataforma se ve significativamente afectada, pero continúa operativa.<br>Cuestión susceptible al paso del tiempo, que es importante para la productividad a largo. Aplica para soporte técnico telefónico, acceso remoto y en sitio cuando este se requiera. | **4 horas** |
| **P:(PROGRAMADO).**<br>Se refiere a actividades de soporte o instalación que sin ser un problema la Gobernación de Antioquia solicita el servicio, para lo cual se programara con el contratista. Tales actividades consisten en afinamiento o revisión de servicios funcionando o para instalar. Aplica para soporte técnico telefónico, acceso remoto y en sitio cuando este se requiera. | **24 horas** |

**Nota:** Para hacer uso de los servicios de soporte técnico la Gobernación de Antioquia una vez adjudicado el contrato proveerá un listado del personal autorizado para generar los casos ante el Partner.

El alcance de la bolsa de horas de soporte técnico con el Partner debe cubrir: soporte técnico (correctivo y preventivo), implementaciones, migraciones, actualizaciones, análisis de vulnerabilidad, aplicaciones de mejores prácticas y demás actividades que garanticen el óptimo rendimiento de la plataforma tecnológica Linux Enterprise de la Gobernación de Antioquia. En el caso de no consumirse la totalidad de la bolsa de horas en contraprestación el contratista debe brindar una transferencia de conocimiento con certificado de asistencia para 4 funcionarios de la Dirección de Tecnología e Información, esta transferencia no es la oficial del fabricante y podrá ser en cualquiera de los productos de la plataforma tecnológica Red Hat.

Finalmente, el contratista no podrá generar o diferenciar costos entre horas diurnas o nocturnas, entre soporte presencial o remoto, para la Gobernación de Antioquia, una hora de trabajo es una hora normal de trabajo en cualquier horario, bajo esquema 7*24*365.

_____

**Firma**
**Nombre Representante Legal:**
**C.C:**