Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA SUSCRIPCIÓN AL SOPORTE DEL LICENCIAMIENTO OPEN SOURCE ENTERPRISE DB.

Origen de los recursos: Recursos Ordinarios de Funcionamiento.
Código UNSPSC: 81112501; 81112200
Plan de supervisión: Unipersonal.
Supervisor: Eucario Mejía Jaramillo.

OBJETO :
Suscripción al soporte del licenciamiento Open Source EnterpriseDB.

ALCANCE :
Contempla: solución de problemas y soporte remoto 7*24 para licencia Enterprise con soporte extendido y 5*8 y para licencias estándar, ya sea via WEB o telefónica, derecho a las actualizaciones del producto EnterpriseDB y verificación virtual en emulación de Bases de datos postgresql.

Y el soporte a las siguientes herramientas:

Código	Producto	Tipo	Cantidad
PREE-UCC-001	Suscripcion postgres plus enterprise edition (Unicores) - Productivo	PRODUCTIVO ACTIVO + Soporte Extendido Especializado en Español.	16
PREE-UCC-001	Suscripcion postgres plus enterprise edition Standby warm (Unicores) - Productivo	EDB (pas -pas)	28
PRDE-EE-002	Suscripcion EDB Postgres Developer-Enterprise (unicores) - Desarrollo	DESARROLLO PRUEBAS	14
PRO00243	Suscripción de Verificación (Horas).	Desarrollo - Productivo	80 (Horas)

1. SUSCRIPCIÓN DE ENTERPRISEDB.

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 para los usuarios, no existen límites de incidentes de soporte ni costos de

actualización no presupuestados, no existen cargos ocultos.
Las subscripciones adquiridas, además del servicio de soporte, deben tener asociado los siguientes productos:

ENTERPRISE

- Postgres Plus Advanced Server (sólo en Enterprise Edition)
- EDB Postgres Enterprise Manager (incluyendo SQL Profiler)
- EDB xDB Replication Server en configuración single master
- EDB xDB Replication Server en configuración multi-master (sólo en Enterprise Edition)
- EDB Failover Manager (sólo en Enterprise Edition)
- EDB Backup & Recovery
- EDB SQL/Protect
- EDB Migration Toolkit
- EDB Update Monitor con Automatic Update Notification
- Indemnificación (sólo en Enterprise Edition)

Servicio de soporte asociado:

- ✓ Actualizaciones de Software con instaladores automáticos (sin descarga, configuración, compilación y testeo del código fuente).
- ✓ Alertas técnicas de software.
- ✓ Hot fixes para bugs de severidad 1.
- ✓ Documentación en formato PDF.
- ✓ Planificación predecible del ciclo de vida del software, para facilitar el soporte, presupuesto y planificación de migraciones.
- ✓ Soporte técnico de expertos en PostgreSQL con acceso a los líderes y contribuyentes de la comunidad.
- ✓ Soporte técnico:
    - Cobertura 24 x 7 x 365.
    - Tiempo de respuesta inicial de 1 hora.
    - 4 contactos autorizados.
    - Número ilimitado de incidentes.
    - Múltiples modos de soporte: Teléfono, email y conexión remota.
    - Gestión de incidencias basada en web.
    - Transferencia de Conocimiento.
    - Implementación en alta disponibilidad del motor de Bases de Datos EnterpriseDB
- ✓ Base de datos de conocimiento.
- ✓ Acceso a webcasts Premium.
- ✓ Visibilidad e influencia sobre los roadmaps de productos.
- ✓ Acceso temprano a nuevas versiones de software.
- ✓ El soporte incluye número ilimitado de incidentes.

Niveles de Servicio EnterpriseDB:

	Postgres Plus
Modos de soporte disponibles	Teléfono, Email, Remoto
Horas de soporte	24/7
Miembros suscritos	4
SLA: Tiempo inicial de respuesta	1 hora
Número de incidentes	Ilimitadas

Los productos que son entregados son los Códigos (Identificador de cada producto) a los cuales se tiene derecho de soporte durante la vigencia del contrato.

- ✓ **Link de soporte al producto EnterpriseDB**
  http://es.enterprisedb.com/products/support/overview

2. SOPORTE EXTENDIDO PARA LAS SUSCRIPCIONES PRODUCTIVO ACTIVO (BD ADVANCED SERVER):

Health check 1 servidor productivo 20 hrs.
Tipos de Incidencias:
Incidencias de Severidad Nivel 1:

Se caracterizan con este nivel de severidad aquellas incidencias que provocan indisponibilidad del servicio por error en el software que está soportado causando potenciales pérdidas de datos en producción.

Incidencias de severidad Nivel 2:

Se caracterizan con este nivel de severidad aquellas incidencias que provocan indisponibilidad del servicio en entornos previos o rendimiento deficiente en producción por error o mala configuración en el software que está soportado, causando pérdidas de rendimiento.

Objetivo de resolución: antes de 48h.
Compromiso de dedicación: hasta 4h de un técnico dedicado de modo continuado o resolución.

Incidencias de Severidad Nivel 3:
Se caracterizan con este nivel de severidad aquellas incidencias que provoquen rendimiento deficiente del servicio en entornos previos por una mala configuración en el software que está soportado, causando pérdidas de rendimiento.

Objetivo de resolución: antes de 5 días.
Compromiso de dedicación: hasta 1h de un técnico dedicado de modo continuado o resolución.

Acceso al soporte extendido:
Para acceder a este soporte existen tres alternativas. Cada una de ellas con un método de acceso y destinadas a un uso concreto:

Plataforma de tickets (web):
Esta será por defecto la plataforma de acceso a soporte para las incidencias en horario laboral, consultas que no cumplan con la categoría de incidencia dentro y fuera de horario laboral e histórico de incidencias.
Acceda a la url: **http://support.hoplasoftware.com/** para ingresar en el sistema con las credenciales que se les ha remitido por email al contratar el servicio. En caso de no disponer de estas credenciales pónganse en contacto con su Account Manager o a través del correo **support@hoplasoftware.com.**

Correo soporte:
En el caso de que la plataforma este indisponible, requiriera dar de alta nuevos usuarios o se necesiten peticiones especiales se deben escribir al correo **support@hoplasoftware.com.**

Telefónico:
Para requerir atención 24x7 fuera de horario laboral por incidencias críticas de indisponibilidad del servicio, deberán ponerse en contacto vía telefónica al teléfono +34 91 244 77 24. Una vez contacten con esta central, deberán seleccionar si desean ser atendidos por el equipo de Bases de Datos PostgreSQL (1) o por el equipo de Sistemas Docker (2).

Exclusiones:

- El número de contactos habilitados en la plataforma puede variar según especificaciones del contrato.

- El número de incidencias puede ser controlado mediante bolsa de horas o limitado por contrato de cualquier manera descrita en el contrato.
- Fallo en el hardware, equipo o programas no cubiertos por los términos y condiciones de la subscripción.
- Fallo del cliente para seguir las instrucciones de operación contenidas en la documentación.
- Cualquier causa o causas más allá del alcance razonable (p.e.inundaciones, incendios, fallos eléctricos…), errores producidos por cualquier cosa distinta del software, como servidores web o hardware.
- Instalación, configuración, gestión y operación de las aplicaciones del cliente.
- Software obtenido desde cualquier otro sitio distinto al sitio indicado por el proveedor.
- APIs, extensiones, configuraciones o formatos de datos diferentes a los incluidos en el software.
- Productos instalados en un entorno no soportado.
- Productos que hayan excedido su vida útil más allá del ciclo de vida indicado por el fabricante.

3. **Suscripción de Verificación:**
   Acompañamiento virtual en la emulación Bases de Datos Oracle en Postgresql en el nuevo ambiente “Modo compatibilidad con Oracle”, cada vez que se tenga una eventualidad en la emulación se tiene derecho a consulta virtual por parte de la empresa responsable del soporte, las eventualidades o inconsistencias deben ser soportadas hasta que se consuma la bolsa de horas.

4. **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 software de EnterpriseDB y su integración con la infraestructura física y virtual de Bases de Datos 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 EnterpriseDB.

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 una de las Bases de datos instaladas, 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 EnterpriseDB, 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 Certificaciones de canal autorizado para distribución de los productos, emitidas por el fabricante EDB.

5. EQUIPO DE TRABAJO:

Para el presente proceso se requiere el siguiente personal para la ejecución del contrato, del cual se debe presentar las hojas de vida y con los respectivos soportes para acreditar la formación académica y la experiencia. Dichos documentos deben ser entregados con la propuesta.

El contratista deberá aportar como mínimo el siguiente personal:

Un (1) ingeniero.

Experiencia Profesional:

Profesional en el área de sistemas o informática con matrícula profesional con mínimo (2) dos años de experiencia profesional, experiencia general en proyectos tecnológicos, y que además cumpla con los siguientes requisitos de experiencia:

Experiencia específica:

Experiencia mínima de (1) un año en soluciones de informática basadas en software Open Source con Bases de Datos Postgresql y con certificación de EnterpriseDB. Así mismo, el proponente deberá adjuntar hoja de vida del profesional, con los documentos que acrediten el cumplimiento del perfil exigido sobre estudios básicos, experiencia profesional y certificaciones. También, 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 profesional 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.

- Las condiciones exigidas al talento humano serán demostradas con títulos académicos de educación formal y con certificaciones laborales o contractuales de la experiencia profesional y/o relacionada exigida, con entidades pública o privada expedidos por el representante legal o por quien esté autorizado por Ley.

- Las certificaciones laborales o contractuales en estado terminado o liquidado, la información consagrada deberá ser clara y legible, con las funciones o actividades específicas de acuerdo con los requerimientos establecidos en los estudios previos tanto para los requisitos habilitantes como para los criterios de calificación.

- Todas las certificaciones aportadas deberán contener como mínimo la siguiente información:
  -Número del contrato, cuando aplique
  -Nombre o razón social de la empresa o persona contratante
  -Objeto del contrato
  -Alcance, obligaciones, funciones y/o actividades.
  -Valor mensual del contrato
  -Plazo de ejecución del contrato
  -Nombre y firma de la persona que expide la certificación.

Nota: En caso de que la certificación contractual no contenga el alcance, obligaciones, funciones y/o actividades, información requerida para la verificación de la experiencia, este podrá acreditar como documento adicional soporte a la certificación, el contrato suscrito por las partes, que contenga la información que permita realizar la respectiva verificación.

El Municipio podrá verificar la veracidad y autenticidad de las certificaciones presentadas a través de los mecanismos que considere pertinentes.

- En caso de que las certificaciones laborales y/o contractuales sean expedidas por el mismo proponente se deberá aportar el respectivo contrato que la soporte.

- Se deberá aportar tarjeta profesional de aquellos profesionales que estén regulados por Ley.

- Deberá anexarse el compromiso personal de cada uno de los profesionales exigidos, debidamente firmado en forma autógrafa (el proponente deberá aportar documento en el cual conste el acuerdo de voluntades con los profesionales).

- Para la acreditación de la formación y la experiencia solo deberá anexar la información requerida en el estudio previo y los demás documentos expedidos en virtud del proceso contractual.

Forma de Pago: Único, se realiza después de la verificación por parte del supervisor de la recepción del código de Suscripción con el cual se obtiene derecho al soporte por un periodo de un año de las herramientas especificadas en el alcance y acompañamiento virtual en la emulación de bases de datos Oracle en PostgresEDB.

PAC: Noviembre 2019, por un valor de $ 468.474.516 INCLUYE IVA.

6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

✓ **ESPECÍFICAS:**

1. Garantizar la prestación del servicio con las especificaciones de tipo técnico establecidas en el estudio previo incluyendo el soporte extendido para el ambiente productivo.
2. Garantizar el acceso al link de soporte y actualizaciones y por ende al servicio de soporte técnico y actualización denominado:
http://es.enterprisedb.com/products/support/overview
support@hoplasoftware.com. (Soporte extendido productivo)
por la vigencia del contrato.
3. 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 (EDB) 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 http://es.enterprisedb.com/products/support/overview y support@hoplasoftware.com.
4. Atender todas las consultas que el contratante o el supervisor hagan con relación al objeto del presente contrato.
5. Todas las 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. El contratista debe cumplir las disposiciones contempladas en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 y las demás disposiciones vigentes en materia de Seguridad Social y Seguridad y Salud en el Trabajo.
Esta obligación será verificada por los supervisores o interventores según aplique, con los siguientes documentos:
-La Autoevaluación del SGSST o autoevaluaciones del año en curso. Conforme a los resultados de la autoevaluación que aporte el contratista, éste asume unas obligaciones que están expresas en el artículo 28 Resolución 0312 de 2019, las cuales serán verificadas por el supervisor según sea el caso.
-Plan de Trabajo del SG-SST acorde a la autoevaluación o autoevaluaciones del año en curso.
-En los contratos donde el contratista deba dotar de elementos de protección personal, el supervisor debe constatar en campo dicha obligación, y solicitar al contratista formato de entrega de los elementos de protección personal que lleve la firma de los trabajadores que están prestando sus servicios en el Municipio de Medellín, dejando todas las evidencias en el informe parcial de supervisión, y debe ser revisada en cada pago.
8. 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.

7. 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.
4. Informar y acompañar la solución de requerimientos e incidentes.
5. Reportar cualquier anomalía presentada en la ejecución del contrato.
6. Prestar al contratista la colaboración que requiera para la prestación de los servicios.
7. Las demás que se deriven de la ley de contratación estatal.
8. 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.

8. REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS:

EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE:

Para evaluar la experiencia se tomarán los contratos ejecutados y registrados por el proponente en el RUP, de los cuales el proponente deberá relacionar en el Formulario Experiencia del proponente aquellos con los que pretende acreditar las condiciones exigidas en este pliego y adjuntar los certificados de experiencia. No se tendrán en cuenta para la evaluación los contratos que no estén registrados en el RUP.

El proponente deberá acreditar experiencia de hasta tres (3) contratos ejecutados debidamente certificados en el Registro Único de Proponentes (RUP), en donde cada contrato contenga uno (1) de los siguientes códigos 81112200 Mantenimiento y Soporte de Software ó 81112501 Servicio de Licencias del Software del Computador.

Nivel	Código	Descripción
Clase	81112200	Mantenimiento y Soporte de Software
Clase	81112501	Servicio de Licencias del Software del Computador

La sumatoria de contratos ejecutados, debe corresponder al 100% del presupuesto oficial, independientemente de las actividades realizadas en dicho contrato.

El proponente plural deberá acreditar experiencia de hasta tres (3) contratos ejecutados debidamente certificados en el Registro Único de Proponentes (RUP) y cumplir los demás requisitos que se solicitan en la experiencia para proponente individual. El valor a acreditar por cada uno de los integrantes del consorcio, unión temporal u otra forma de asociación permitida por la ley, deberá corresponder a su porcentaje de participación en la forma asociativa y expresada en Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV). En todo

caso cada integrante deberá acreditar como mínimo un (1) contrato de los exigidos para acreditar experiencia.

Si el proponente plural se conforma por un número mayor al número de contratos solicitados, el proponente informará cuáles de los contratos aportados se deberán tener en cuenta para la verificación de la experiencia, sin perjuicio en todo caso de que a cada uno de los integrantes de la forma asociativa, le corresponde acreditar un (1) contrato que corresponda a su porcentaje de participación en el correspondiente proponente plural.

EXPERIENCIA ESPECÍFICA:

El proponente debe acreditar mínimo (1) un contrato, que contenga por objeto, alcance o actividades ejecutadas, que incluyan componentes EnterpriseDB ó Postgres Plus Enterprise Edition, enmarcado dentro lo exigido en la experiencia general, es decir, puede acreditarse así:

1 Contrato con la herramienta EnterpriseDB ó
1 Contrato con la herramienta Postgres Plus Enterprise Edition ó
1 Contrato con las dos herramientas EnterpriseDB y Postgres Plus Enterprise.
TOTAL 1 CONTRATO.

El proponente plural deberá cumplir las mismas exigencias que el proponente individual y en todo caso la experiencia específica podrá ser aportada en su totalidad por cualquiera de los integrantes del proponente plural.

CERTIFICADOS DE CANAL AUTORIZADO PARA DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS:

Emitidas por el fabricante EDB POSTGRES.

Este certificado debe estar vigente por todo el plazo del contrato.