# FICHA TÉCNICA

***Objeto:*** Renovar el periodo de suscripción y modernizar los componentes de la plataforma virtual de la Gobernación de Antioquia.

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD / UNIDAD | CUMPLE SI / NO | OFERTADO |
|---|---|---|---|
| vCenter Server 6 Standard | 1 Instance(s) | | |
| vCenter Server 7 Standard | 1 Instance(s) | | |
| vRealize Suite 2019 Standard Edition (PLU) | 3 Plu(s) | | |
| vRealize Suite 2019 Standard Edition (PLU) | 10 Plu(s) | | |
| vSAN 7 Advanced for 1 processor | 8 CPU(s) | | |
| vSphere 6 Enterprise Plus | 4 CPU(s) | | |
| vSphere 7 Enterprise Plus for vCloud Suites | 10 CPU(s) | | |
| vSphere 7 Enterprise Plus | 12 CPU(s) | | |
| vSphere 7 Enterprise Plus | 3 CPU(s) | | |
| vSphere 7 Enterprise Plus | 3 CPU(s) | | |
| vRealize Network Insight 6 Advanced (CPU) | 2 CPU(s) | | |
| vRealize Network Insight | 3 CPU(s) | | |
| NSX Data Center Enterprise Plus per Processor | 8 CPU(s) | | |
| vRealize Suite 2019 Standard Edition (PLU) | 15 Plu(s) | | |
| vRealize Network Insight | 3 CPU(s) | | |
| NSX Data Center Enterprise Plus per Processor | 12 CPU(s) | | |
| vSAN 7 Advanced for 1 processor | 12 CPU(s) | | |
| Servicios para la modernización de los componentes de la plataforma virtual | 1 | | |
| Servicios de soporte técnico preventivo y correctivo para la plataforma virtual | 400 (horas) | | |
| ***Nota:*** *las suscripciones deben estar asociadas a la cuenta oficial de la Gobernación de Antioquia en el portal del fabricante VMware "Customer Connect", cuyo usuario es orlando.diaz@antioquia.gov.co. Todas las suscripciones deben quedar con suscripción vigente desde el 23 de diciembre de 2023 hasta el 22 de diciembre de 2024 en el modelo "Production Support".* | | | |

**ALCANCE DE LA BOLSA DE HORAS DE SOPORTE TÉCNICO**

Para la bolsa de horas de soporte técnico se contempla el siguiente alcance:

| DESCRIPCIÓN | CUMPLE SI / NO | OFERTADO |
|---|---|---|
| *A Nivel de Infraestructura Física:*<br>▪ Configuración general de los componentes físicos donde se aloja la plataforma virtual.<br>▪ Instalación del Software de virtualización y cada una de sus herramientas de gestión.<br>▪ Verificación de conexiones físicas de red y almacenamiento, definir recomendaciones y acciones de mejora.<br>▪ Documentar las conexiones físicas de red y almacenamiento de la plataforma virtual.<br>▪ Migración de Enclosure o de Virtual Connect.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados en la infraestructura física de la plataforma virtual. Si se requiere generar un caso de soporte técnico con el fabricante el contratista deberá brindar acompañamiento. | | |

| | | |
|---|---|---|
| *A Nivel del vCenter Server:*<br>▪ Aplicar actualizaciones del producto.<br>▪ Migración (Upgrade) entre versiones del producto.<br>▪ Administración de los servicios y la base de datos.<br>▪ Creación de políticas para optimizar los recursos de la plataforma virtual.<br>▪ Generación de estadísticas de consumo de los recursos de Hardware y Software.<br>▪ Análisis de métricas tomadas por el producto.<br>▪ Configuración de roles y perfiles.<br>▪ Configuración de clúster.<br>▪ Configuración de red.<br>▪ Configuración de almacenamiento.<br>▪ Configuración de máquinas virtuales (Windows y Linux).<br>▪ Creación de plantillas para sistemas operativos Windows y Linux.<br>▪ Creación de Content Library para sistemas operativos Windows y Linux.<br>▪ Administración del licenciamiento de la plataforma virtual.<br>▪ Crear políticas de actualización de la plataforma virtual.<br>▪ Configuración del Update Manager.<br>▪ Documentar las intervenciones del producto.<br>▪ Implementación de estándares de mejores prácticas.<br>▪ Configuración y visualización de LOGS.<br>▪ Revisión del estado de salud de la plataforma virtual.<br>▪ Configurar y visualizar los eventos del producto.<br>▪ Configuración general de los componentes del producto.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados del producto. Si se requiere generar un caso de soporte técnico con el fabricante el contratista deberá brindar acompañamiento. | | |
| *A Nivel de Máquinas Virtuales (Windows, Unix y Linux):*<br>▪ Actualizar versionamiento de vHardware y VMTools.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados a nivel de las VMTools y el vHardware.<br>▪ Creación de políticas que optimicen los recursos de la plataforma virtual.<br>▪ Generar estadísticas de consumo de los recursos de Hardware y Software.<br>▪ Configuración de roles y perfiles de acceso.<br>▪ Configuración de red, almacenamiento y recursos de Hardware asociados.<br>▪ Configuración de HA y DRS.<br>▪ Documentar las intervenciones en las máquinas virtuales.<br>▪ Implementar estándares de mejores prácticas.<br>▪ Configuración y visualización de LOGS y eventos.<br>▪ Configuración general de las máquinas virtuales.<br>▪ Análisis de las métricas de consumo.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados del producto. Si se requiere generar un caso de soporte técnico con el fabricante el contratista deberá brindar acompañamiento. | | |

| | | |
|---|---|---|
| *A Nivel del vRealize Operations Manager (vROps):*<br>▪ Aplicar actualizaciones del producto.<br>▪ Monitoreo periódico y permanente del comportamiento de la plataforma virtual.<br>▪ Revisar el estado de salud de la plataforma virtual, definir recomendaciones y acciones de mejora.<br>▪ Migración (Upgrade) entre versiones del producto.<br>▪ Administración de los servicios y la base de datos.<br>▪ Creación de políticas para optimizar los recursos de la plataforma virtual.<br>▪ Generación de estadísticas de consumo de los recursos de Hardware y Software.<br>▪ Configuración general de los componentes del producto.<br>▪ Crear y ejecuta escenarios What-if.<br>▪ Análisis de tendencias.<br>▪ Creación de hasta 5 informes según necesidad del cliente.<br>▪ Análisis de métricas tomadas por el producto.<br>▪ Documentar las intervenciones del producto.<br>▪ Realizar análisis de proyección de crecimiento de la plataforma virtual.<br>▪ Configurar la herramienta para establecer los costos operacionales de la plataforma virtual.<br>▪ Implementación de estándares de mejores prácticas.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados del producto. Si se requiere generar un caso de soporte técnico con el fabricante el contratista deberá brindar acompañamiento.<br>▪ Apoyar en el análisis de causas raíz de incidentes monitoreados por la plataforma. | | |
| *A Nivel de la Infraestructura Virtual:*<br>▪ Aplicar actualizaciones de nuevas versiones.<br>▪ Migración (Upgrade) entre versiones.<br>▪ Creación de líneas base para descargar actualizaciones para los componentes de la plataforma virtual.<br>▪ Creación de políticas para optimizar los recursos de la plataforma virtual.<br>▪ Generación de estadísticas de consumo de los recursos de Hardware y Software.<br>▪ Configuración de roles y perfiles.<br>▪ Configuración de clúster.<br>▪ Configuración de red.<br>▪ Configuración de almacenamiento.<br>▪ Configuración de máquinas virtuales.<br>▪ Documentar las intervenciones de la plataforma virtual.<br>▪ Implementación de estándares de mejores prácticas.<br>▪ Configuración y visualización de LOGS y eventos.<br>▪ Configuración general de la plataforma virtual.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados en la plataforma virtual. Si se requiere generar un caso de soporte técnico con el fabricante el contratista deberá brindar acompañamiento. | | |

| | | |
|---|---|---|
| *A Nivel de Clúster:*<br>▪ Agregar y remover host ESXi.<br>▪ Configuración de roles y perfiles.<br>▪ Configuración de red.<br>▪ Configuración de almacenamiento.<br>▪ Documentar la operación de los clústeres físicos y virtuales.<br>▪ Creación de políticas para optimizar los recursos de la plataforma virtual.<br>▪ Generación de estadísticas de consumo de recursos de Hardware y Software.<br>▪ Configuración de máquinas virtuales.<br>▪ Implementación de estándares de mejores prácticas.<br>▪ Configuración y visualización de LOGS y eventos.<br>▪ Configuración general de los clúster físicos y virtuales.<br>▪ Configuración de HA, DRS y EVC.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados en los clústeres físicos y virtuales. Si se requiere generar un caso de soporte técnico con el fabricante el contratista deberá brindar acompañamiento. | | |
| *A Nivel de NSX:*<br>▪ Aplicar actualizaciones del producto.<br>▪ Migración (Upgrade) entre versiones del producto.<br>▪ Revisar y atender errores y eventos presentados.<br>▪ Creación de políticas para optimizar los recursos de la plataforma virtual.<br>▪ Configuración de roles y perfiles de acceso.<br>▪ Configuración de reglas de seguridad y automatización.<br>▪ Configuración de redes, redes extendidas y balanceadores de cargas.<br>▪ Documentar las intervenciones del producto.<br>▪ Implementación de estándares de mejores prácticas.<br>▪ Configuración y visualización de LOGS y eventos.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados del producto. Si se requiere generar un caso de soporte técnico con el fabricante el contratista deberá brindar acompañamiento.<br>▪ Optimización de reglas de Firewall. | | |
| *A Nivel de vSAN:*<br>▪ Aplicar actualizaciones del producto.<br>▪ Migración (Upgrade) entre versiones del producto.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados.<br>▪ Creación de políticas para optimizar los recursos de la plataforma virtual.<br>▪ Configuración de roles y perfiles de acceso.<br>▪ Documentar las intervenciones del producto.<br>▪ Implementar estándares de mejores prácticas.<br>▪ Configuración y visualización de LOGS y eventos.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados del producto. Si se requiere generar un caso de soporte técnico con el fabricante el contratista deberá brindar acompañamiento.<br>▪ Optimización de espacios de almacenamiento.<br>▪ Creación y ajuste de políticas de Storage.<br>▪ Revisión de cumplimiento de políticas. | | |

| | | |
|---|---|---|
| *A Nivel de Network Insight:*<br>▪ Aplicar actualizaciones del producto.<br>▪ Migración (Upgrade) entre versiones del producto.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados.<br>▪ Creación de políticas que optimicen los recursos de la plataforma virtual.<br>▪ Análisis del tráfico de los componentes de la plataforma virtual.<br>▪ Optimizar y solucionar los incidentes de las redes virtuales y físicas.<br>▪ Escalabilidad con NXS Manager.<br>▪ Documentar las intervenciones del producto.<br>▪ Implementación de seguridad para las aplicaciones.<br>▪ Implementación de estándares de mejores prácticas.<br>▪ Configuración y visualización de LOGS y eventos.<br>▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados del producto. Si se requiere generar un caso de soporte técnico con el fabricante el contratista deberá brindar acompañamiento.<br>▪ Ayudar en análisis de causa raíz cuando la red sea el componente involucrado.<br>▪ Crear condiciones de alertamiento. | | |
| ***Nota:*** *en caso de no consumirse la totalidad de la bolsa de horas de soporte técnico, el contratista en contraprestación debe brindar una transferencia de conocimiento con certificación de asistencia, "no oficial" del fabricante VMware.* | | |

**NIVELES DE SERVICIO**

La atención de los incidentes de la plataforma virtual VMware serán atendidos bajo el siguiente esquema:

| DESCRIPCIÓN | CUMPLE SI / NO | OFERTADO |
|---|---|---|
| Atención telefónica 24 horas al día, los 7 días a la semana, en modalidad 7*24*365. | | |
| Atención mediante acceso remoto seguro o cifrado en horario 7*24*365 a la plataforma virtual de la Gobernación de Antioquia, cuando este procedimiento sea posible técnicamente. | | |
| Atención en sitio en horario 7*24*365 cuando el caso así lo requiera, siguiendo los protocolos de bioseguridad establecidos por la Gobernación de Antioquia. | | |
| Al registrarse un incidente, se determina el nivel de severidad del mismo, de acuerdo a esto se asigna un tiempo máximo de respuesta para la atención del problema.<br>**Nivel de severidad** / **Tiempo máximo de respuesta**<br>**A: (ALTO IMPACTO CRITICO).** Un "Problema de Severidad A" se define como cualquier condición crítica que impacte significativamente el ambiente de producción y haga que la plataforma esta inoperable. Para los problemas de Severidad A, el soporte se trabajara con la más alta prioridad hasta que la Gobernación de Antioquia obtenga un fix o una resolución aceptable a su requerimiento. Aplica para soporte técnico telefónico, acceso remoto y en sitio. — 2 horas<br>**B: (URGENTE).** 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 infraestructura virtual se ve significativamente afectada, pero continúa.<br>Cuestión susceptible al paso del tiempo, que es importante para la productividad a largo. — 4 horas<br>**P:(PROGRAMADO).** 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 alistamiento o revisión de servicios funcionando o para instalar. — 24 horas | | |
| ***Nota:*** *Para hacer uso de los servicios de soporte técnico la Gobernación de Antioquia suministrara al contratista un listado de personas autorizadas para gestionar los incidentes o requerimientos asociados a la plataforma virtual.* | | |

| MODERNIZACIÓN COMPONENTES REDES VIRTUALES | | |
|---|---|---|
| **DESCRIPCIÓN** | **CUMPLE SI / NO** | **OFERTADO** |
| El contratista deberá diseñar, planificar, implementar, evaluar resultados (realizar pruebas) y documentar la solución para desplegar en la plataforma virtual de la entidad la versión de VMware NSX-t, interviniendo todos los componentes virtuales y los físicos que tiene correlación con las redes del ecosistema. El tiempo de implementación de VMware NSX-t son máximo Noventa (90) días calendario y evaluando el menor impacto de suspensión de los servicios tecnológicos de la entidad; las actividades que requieran suspensión de estos servicios se deberán ejecutar después de las 20:00 horas (8:00 p.m.). Adicionalmente, se realizará el Upgrade de versión de todos los productos VMware de la Gobernación de Antioquia según la matriz de compatibilidad con el hardware donde se aloja hoy en día. La intervención de la plataforma virtual de la Gobernación de Antioquia la realizará personal certificado por el fabricante y con la suficiente expertise. En base al portal web del fabricante VMware la versión de NSX-v no contara con soporte técnico a partir del 16 de enero de 2022. | | |

**CERTIFICACIONES REQUERIDAS**

Para que la propuesta tenga validez el oferente debe adjuntar las siguientes certificaciones VMware:

| **DESCRIPCIÓN** | **CANTIDAD / UNIDAD** | **CUMPLE SI / NO** | **OFERTADO** |
|---|---|---|---|
| Partner Advanced o superior con las competencias de Server Virtualization, Network Virtualization e Hyper-Converged Infrastructure.<br>Certificado expedido directamente por el fabricante VMware. La fecha de expedición debe ser menor a 30 días. | 1 | | |
| VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV) versión 2021 o superior.<br>Hojas de vida, tarjeta profesional (con experiencia superior a tres (3) años) y certificado VCP-DCV expedido por el fabricante VMware. | Mínimo 6 | | |
| VCAP-DCV Design versión 2021 o superior.<br>Hojas de vida, tarjeta profesional (con experiencia superior a tres (3) años) y certificado VCAP-DCV Design expedido por el fabricante VMware. | Mínimo 2 | | |
| VCAP-DCV Deployment 2021 o superior.<br>Hoja de vida, tarjeta profesional (con experiencia superior a tres (3) años) y certificado VCAP-DCV Deployment expedido por el fabricante VMware. | Mínimo 1 | | |
| VMware vSAN Specialist 2020 o superior.<br>Hojas de vida, tarjeta profesional (con experiencia superior a tres (3) años) y certificado vSAN Specialist expedido por el fabricante VMware. | Mínimo 2 | | |
| VCAP-NV Design- NSX 2021 o superior.<br>Hojas de vida, tarjeta profesional (con experiencia superior a tres (3) años) y certificado VCAP-NV Design- NSX expedido por el fabricante VMware. | Mínimo 2 | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| VCP-NV 2021 o superior.<br>Hojas de vida, tarjeta profesional (con experiencia superior a tres (3) años) y certificado VCP-NV expedido por el fabricante VMware. | Mínimo 3 | | |
| Las certificaciones solicitadas son con el fin de garantizar que el oferente es Partner VMware y cuenta con el personal idóneo para realizar las actividades de soporte técnico e implementación a nivel de cada uno de los componentes de la plataforma virtual; además para garantizar que el diseño, documentación y puesta en marcha de la hiperconvergencia definida por Software (nube privada) en la Gobernación de Antioquia continúe bajo estándares de mejores prácticas. | | | |

**YILMAR VALOYES CORDOBA**
Profesional – Contratista
Secretaria de Suministros y Servicios
Rol Jurídico

**MARTHA RAMIREZ RAMIREZ**
Profesional – Contratista
Secretaria de Suministros y Servicios
Rol Logístico

**GRACIELA MENA MURILLO**
Profesional Universitaria
Dirección de Tecnología e Información
Rol Técnico