MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
EJÉRCITO NACIONAL

CENTRAL ADMINISTRATIVA Y CONTABLE ESPECIALIZADA DE TELEMATICA
CENAC DE TELEMATICA

Facatativá, 13 de Diciembre de 2019.

ADENDA No. 001

AL PROCESO DE MINIMA CUANTIA No 264 DIADQ-CADCO-CENAC-TELEMÁTICA 2019 CUYO OBJETO ES EL "MANTENIMIENTO Y SOPORTE CORREO ZIMBRA PARA APALANCAR VIGENCIA FUTURA 2020".

Con fundamento en lo establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Artículo 2.2.1.1.2.2.1 del Decreto 1082 de 2015, Resolución de Delegación No. 4519 del 27 de Mayo del 2016, modificada parcialmente por la Resolución No. 1417 del 8 de marzo de 2018, El Ordenador del Gasto, se permite modificar la invitación publica del proceso de **MINIMA CUANTIA No 264 DIADQ-CADCO-CENAC-TELEMÁTICA 2019 CUYO OBJETO ES EL "MANTENIMIENTO Y SOPORTE CORREO ZIMBRA PARA APALANCAR VIGENCIA FUTURA 2020".,** Se permite informar lo siguiente:

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 12, Articulo 25 de la Ley 80 de 1993, y Articulo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, se elaboraron los estudios previos, proyecto de pliego de condiciones para que estuvieran a disposición de los interesados en participar en el presente proceso.

Que conforme a lo dispuesto en la ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, el presente proceso de selección se llevara bajo la modalidad de **MINIMA CUANTIA.**

Que el día 12 de Diciembre de 2019, la entidad público en el portal único de contratación www.contratos.gov.co SECOP II el estudio previo, invitación publica, anexos y formularios.

Que el día 13 de Diciembre de 2019, la entidad da respuesta a la observación presentada por la empresa TSP TECHNOLOGY SOLUTIONS PROVIDER LTDA, la cual consistió en la siguiente:

"Agradezco se aclare la vigencia de la garantía técnica puesto que indican debe ser 7x24 365 días del año y el contrato es por 7 meses solicito aclaración para expedición de la garantía"

Que teniendo en cuenta la observación, la entidad acoge la misma y aclara que la garantía y MANTENIMIENTO NO PROGRAMADO PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES 7X24 y esta será durante el plazo de ejecución del contrato

Que de conformidad con el Articulo 2.2.1.1.2.2.1 del Decreto 1082 de 2015, esta entidad se encuentra dentro del término previsto para efectuar la modificación en tal sentido.

En mérito de lo expuesto el Ordenador del Gasto de la CENAC –TELEMATICA

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR el numeral **1.1 y 1.2 de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO,** el cual quedara así**:**

1.1

PRODUCTOS Y SERVICIOS: Se relacionan a continuación de manera general los servicios profesionales correspondientes de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo, para los cuales el contratista deberá garantizar:

N°	DESCRIPCIÓN ÍTEM
1	SERVICIOS PROFESIONALES SOPORTE PREVENTIVO EN SITIO 2 DIAS A LA SEMANA Y MANTENIMIENTO NO PROGRAMADO PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES 7X24.

Tabla No. 1. "Relación general de servicios profesionales"

Nota: Las actividades obligaciones del contratista respecto a los servicios relacionados en la Tabla No. 1 se detallan en los ítems 1.2, respectivamente.

1.2

SERVICIOS PROFESIONALES ZIMBRA: El contratista deberá proveer al Ejército Nacional el servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo a través de un ingeniero en sitio capacitado en la plataforma Zimbra y mecanismos remotos de acceso al servicio de la siguiente manera:

• Mantenimiento Soporte Programado: Soporte preventivo con un Ingeniero en sitio. Los horarios y los días de la semana serán establecidos por el supervisor del contrato y podrán ser diferentes según la necesidad del Ejército Nacional – Grupo de Apoyo Operacional de Comunicaciones y Ciberdefensa (GAOCC). Describir aquí que es para mantenimiento programado, el cual deberá estar en el horario que establecimos previamente (horario hábil en días hábiles) con los mismos niveles de servicio que están en el mantenimiento correctivo.

Este servicio corresponde a:

- El contratista deberá prestar el servicio de mantenimiento correctivo en sitio en la modalidad 2X8 (días hábiles, ocho horas al día).
- Si el soporte delegado en sitio no logra resolver algún caso en un tiempo hasta tres (04) horas, la novedad deberá ser escalada a soporte con fabricante asegurando la completa funcionalidad de la plataforma.
- Realizar actualización cada vez que sea lanzando una nueva versión de la plataforma de correo Zimbra, al igual que parches de seguridad y demás referentes al software de la plataforma de correo zimbra y virtualizador Proxmox.
- Revisar frecuentemente el promedio de utilización de memoria y procesamiento, y generar actividades que permitan optimizar el rendimiento de la plataforma y recursos virtuales asignados a esta.
- Cuando el supervisor del contrato o la administración delegada reporte una falla que requiera la configuración de los productos y/o servicios de la plataforma ZIMBRA, el contratista deberá proveer, instalar y configurar los productos y/o servicios de la misma.
- Realizar creación, verificación, backup y depuración de todas las cuentas alojadas en los servidores de la Plataforma de Correo Electrónico del Ejército Nacional.

• Mantenimiento correctivo soporte no programado: Soporte correctivo en la modalidad 7X24 (siete días a la semana, veinticuatro horas al día) vía remoto, previa coordinación de conectividad y niveles de seguridad con el Grupo de Apoyo Operacional de Comunicaciones y Ciberdefensa (GAOCC) del Ejército Nacional y autorizado por el supervisor del contrato, además de soporte vía telefónica y/o personal de acuerdo a los siguientes niveles de prioridad:

-Nivel 1: Prioridad alta, el contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de treinta (30) minutos. Si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un ingeniero de soporte en sitio en un lapso no mayor a dos (02) horas.

-Nivel 2: Prioridad media, el contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de cuatro (04) horas. Si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un ingeniero de soporte en sitio en un lapso no mayor a dos (02) horas.

-Nivel 3: Prioridad baja, el contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de ocho (08) horas, si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un ingeniero de soporte en sitio en un lapso no mayor a veinticuatro (24) horas.

Dentro de las obligaciones del ingeniero en sitio estarán las labores relacionadas con la migración de usuarios e instalación y configuración de los sistemas operativos de los servidores que soportan la plataforma de correo electrónico. Además, debe garantizar los backups para la restauración de la plataforma y usuarios (máquinas

	virtuales y físicas) en los casos que sea necesario. Toda actividad realizada dentro de los mantenimientos correctivos y preventivos descritos deberá ser socializada de manera explicativa con el personal encargado de la plataforma de correo por parte del Ejército Nacional. NOTA: Los mantenimientos preventivos y correctivos se realizarán en coordinación con el supervisor del contrato y serán deducidos de las horas adquiridas. • Perfil profesional del Ingeniero en sitio: Para el ingeniero en sitio, el oferente deberá asignar un profesional en ingeniería de sistemas o ingeniería electrónica o ingeniería en telemática o afines de acuerdo al SNIES, con mínimo un (01) año de experiencia en manejo de plataformas de correo Zimbra y virtualizador Proxmox. Adicionalmente, debera contar con las certificaciones que acreditan por parte del fabricante, su preparación para la administración y soporte de la plataforma Zimbra, por lo que se requiere que cuente con la siguiente certificación: - Zimbra Colaboration System Administration Specialist ZCS 7.X / 8X En el caso de no contar con la anterior certificación, debe acreditar la certificación del curso de Zimbra Collaboration System Administration y haber tomado mínimo uno (01) de los siguientes cursos: - Zimbra Collaboration Troubleshooting End-User Issues - Zimbra Collaboration Web Client for Help Desk Agents - Messaging Clients for Zimbra Collaboration Help Desk Agents La hoja de vida del recurso a asignar debe ser anexada a la propuesta y debe tener como mínimo la siguiente información: - Nombres y apellidos - Estudios realizados indicando por cada uno: o Centro educativo o Fecha de iniciación y terminación de estudios o Título o certificado obtenido (anexar fotocopia legible del diploma o certificado correspondiente) - Experiencia laboral. La experiencia debe ser certificada por la firma o empresa a la que prestó los servicios y debe contener: o Nombre de la entidad para la cual prestó los servicios o Servicios profesionales específicos prestados o Actividades y proyectos en los cuales participó o Fecha de ingreso y de retiro (periodo del proyecto) o Nombre y teléfono de la persona a contactar - Fotocopia legible y ampliada al ciento cincuenta por ciento 150% de: o Cedula de ciudadanía / Extranjería o Tarjeta o matrícula profesional en los casos que aplique. • El oferente deberá anexar en la propuesta, copia de la hoja de vida del ingeniero de acuerdo al perfil descrito. Los estudios de educación superior, certificaciones o cursos se acreditarán mediante fotocopia legible de los diplomas/certificados respectivos. Así mismo, la experiencia laboral se acreditará mediante la presentación de constancias escritas, expedidas por el funcionario competente de las respectivas empresas dónde prestó los servicios. Copias de estas certificaciones deberán ser anexadas a la hoja de vida presentada en la propuesta.

ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR el numeral **2.3.7 TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTIA TECNICA**, de la imitación publica y del anexo el cual quedara de la siguiente forma:

2.3.7 TERMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTÍA TÉCNICA

Para el presente proceso de selección, el proponente deberá presentar el término de respuesta de la garantía técnica en documento independiente con la oferta, debidamente suscrito por el proponente.

Cuando se requiera el servicio solicitando la asistencia, el término de respuesta deberá presentarse atendiendo a las

siguientes situaciones:

- El contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de treinta (30) minutos. Si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un ingeniero de soporte en sitio en un lapso no mayor a dos (02) horas.

- El contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de cuatro (04) horas. Si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un ingeniero de soporte en sitio en un lapso no mayor a dos (02) horas.

- El contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de ocho (08) horas, si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un ingeniero de soporte en sitio en un lapso no mayor a veinticuatro (24) horas.

Por lo anterior, y en atención al tiempo de respuesta, el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo se ejecutará en la modalidad 7X24 (siete días a la semana, veinticuatro horas) vía remoto o presencial, previa coordinación de conectividad y niveles de seguridad con el Grupo de Apoyo Operacional de Comunicaciones y Ciberdefensa (GAOCC) del Ejército Nacional y autorizado por el supervisor del contrato.

ARTICULO CUARTO: LOS DEMÁS ASPECTOS Y CONDICIONES DEL PROCESO MINIMA CUANTIA No 264 DIADQ-CADCO-CENAC-TELEMÁTICA 2019 CUYO OBJETO ES EL "MANTENIMIENTO Y SOPORTE CORREO ZIMBRA PARA APALANCAR VIGENCIA FUTURA 2020", QUE NO HAYAN SIDO OBJETO DE MODIFICACIÓN ALGUNA SIGUEN VIGENTES.

Teniente Coronel **RICARDO AUGUSTO GOMEZ VARON**
Director y Ordenador del Gasto CENAC TELEMATICA

AS. CRISTIAM A CUFIÑO VALERO.
Comité Jurídico Estructurador

AS. OSCAR LANCHEROS BUITRAGO
Comité Económico Estructurador

ST. NATALY CASTILLA AGUILERA
Comité Técnico Estructurador

SS.IMA ARCILA GRANADOS
Comité Técnico Estructurador