SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA No. 9015304 de 2024

OBJETO:

Adquirir licencias, soporte y actualización del software Verita Netbackup

1. Denominación del bien o Servicio

SERVICIOS INFORMÁTICOS

2. Denominación técnica del bien o Servicio

SERVICIOS INFORMÁTICOS

3. Unidad de medida

UN

4. Descripción General

OBJETIVO:

Adquirir el soporte del licenciamiento del Software de la solución de Backup, Veritas Netbackup, con el que se respalda la Información Institucional y se monitorea la transaccionalidad en las carpetas seleccionadas de la NAS de acuerdo con la capacidad definida en la Herramienta Datainsight de Veritas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Garantizar la continuidad del servicio de copias de seguridad de la información para las diferentes áreas de la Alcaldía de Medellín, al contar con un soporte 7*24 del licenciamiento Veritas NetBackup (Software de Backup), durante 365 días contados a partir del 30 de junio de 2024.

- Proporcionar una solución de backup que permita guardar y mantener en el tiempo la copia de la información, garantizando la disponibilidad de los datos al momento de ser requeridos.

- Contar con un mecanismo de recuperación ante fallas eventuales que se puedan presentar en la plataforma de almacenamiento.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

- Monitorear los movimientos transaccionales que se presenten en las diferentes carpetas de la NAS que están incluidas en la capacidad gestionada por Veritas Datainsight.

- Tener la posibilidad de acceder a las Actualizaciones, Parches y Soporte del licenciamiento de los productos Netbackup que tiene adquiridos el Distrito de Medellín.

ESPECIFICACIONES TECNICAS

El servicio de Suscripción al Soporte del licenciamiento Veritas NetBackup, será por 365 días contados a partir del 30 de junio de 2024 y contempla lo que se relaciona a continuación:

1. 23369-M3-23 Essential 12 months renewal for netbackup platform base complete ed with flexible licensing xplat 1 front end tb plus onpremise standard perpetual license gov; 322 tb.

2. 32961-M0008 Veritas alta data protection xplat 1 front end tb standard subscription + essential maintenance license 12mo (20 tb).

3. 14569-M0016 Data insight xplat 1 tb onpremise standardsubscription + essential maintenance licenserenewal 12 MO GOV: Capacidad 70 TB.

Además de lo anterior, el Soporte al licenciamiento Netbackup debe cumplir y contemplar lo siguiente:

1. 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.

2. 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.

3. Soporte presencial por necesidad del servicio. Este procedimiento debe incluir cambios, modificaciones, acciones que conduzcan a corregir, evitar errores o problemas que se puedan presentar durante la ejecución normal de la infraestructura informática, así como asesoría y ejecución en la instalación de parches, fixes o service packs recomendados por los fabricantes de software licenciado.

4. Soporte presencial por eventos. Este procedimiento debe incluir cambios, modificaciones, acciones que conduzcan a corregir, evitar errores o problemas que se puedan presentar durante la ejecución normal de la infraestructura informática de Netbackup. Se considerarán eventos, aquellos servicios que por su complejidad, demandan más de 5 horas de servicio técnico.

5. 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 llevarán a cabo mejoras (releases), ajustes, perfeccionamientos que requiera la infraestructura una vez entre en funcionamiento.

6. Acuerdo de servicios en actualización y soporte. (ANS) El horario de soporte deberá incluir servicio 7x24x365. Los servicios descritos se podrán programar de acuerdo con la severidad de los casos descrita a continuación. 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, 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.

A continuación se definen los niveles de severidad, de acuerdo con los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio Premium).

Severidad 1: Ha ocurrido un problema y no hay una solución alternativa disponible de inmediato, en una de las siguientes situaciones: (i) un servidor de producción u otro sistema de misión crítica está inactivo o ha tenido una perdida sustancial del servicio; o (ii) una parte sustancial de los datos de misión crítica corre un riesgo significativo de pérdida o corrupción. Tiempo de respuesta: Dos (2) horas.

Severidad 2: Ha ocurrido un problema en el que una funcionalidad importante está gravemente afectada. Las operaciones pueden continuar de manera restringida, pero la productividad a largo plazo podría verse afectada negativamente. Tiempo de respuesta: Cuatro (4) horas.

Severidad 3: Ha ocurrido un problema que tiene un efecto adverso limitado en las operaciones. Tiempo de respuesta: Seis (6) horas.

Severidad 4: Ha ocurrido un problema, pero las operaciones no se han visto afectadas negativamente o el Distrito de Medellín tiene sugerencias para nuevas funciones o una solicitud de mejora. Tiempo de respuesta: Próximo día laboral.

CONSIDERACIONES ESPECIALES

1. El contratista deberá realizar el soporte, las transferencias de conocimiento, atención de consultas y aplicar las actualizaciones de software de la plataforma de NetBackup, entendiendo que el alcance de los servicios de soporte que entrega directamente el fabricante Veritas con el software, es orientado fundamentalmente a la resolución de problemas o casos que se puedan presentar con el software Netbackup, al igual que al derecho que se da al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín para acceder a los parches, actualizaciones y a las versiones del producto que sean liberadas durante el periodo de vigencia del contrato de soporte y actualización.

2. El contratista debe tener una página web que permita ingresar las diferentes necesidades o fallas presentadas cuando sea requerido (Ilimitado), en donde el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

e Innovación 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 Distrito de Medellín.

3. Instalación de nuevas versiones (Ilimitada) y actualizaciones o parches. Durante el tiempo de vigencia del Acuerdo de Servicios, se realizará la instalación de las nuevas versiones de NETBACKUP liberadas por VERITAS que sean estables y haciendo un estudio de mitigación de riesgos previo a la actualización, garantizando de esta manera la continuidad y completa normalidad de operación del software actualizado.

4. 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 del software de veritas Netbackup y su integración con la infraestructura física de backup (Appliances Veritas Netbackup, discos, librerías de cintas y demás dispositivos) y plataforma tecnológica con que cuenta el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, dentro del alcance de los Acuerdos de niveles de servicios fijados.

5. Deberá resolver los requerimientos y ayudar al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación 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.

6. Reuniones estratégicas de seguimiento. Realizar visitas estratégicas de seguimiento cada tres meses, donde se aborden temas de mejores prácticas, actualizaciones o nuevas funcionalidades y prestación del servicio, se revisarán los avances sobre los casos abiertos, se analizarán nuevas estrategias sobre el uso de las aplicaciones, se sugerirán 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.

7. El contratista debe cumplir con las especificaciones técnicas asociadas a un acuerdo de servicios con niveles definidos como proveedor del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, que es complementario al que corresponde al fabricante (Veritas) a través del contrato de soporte inherente licencias, soporte y actualización del software.

8. Monitoreo preventivo. Realizar visitas bimensuales 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 aplicaciones instaladas, con el fin de ser proactivos y anticiparse a los problemas para mitigarlos a tiempo.

REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS:

1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE:

Para la verificación de la experiencia se tomarán los contratos ejecutados por el proponente, ya sea individualmente o en consorcio o unión temporal que estén registrados en el RUP, de los cuales el proponente deberá relacionar en el **formato Experiencia del Proponente**, aquellos con los que

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

pretende acreditar las condiciones exigidas en este pliego. No se tendrán en cuenta para la evaluación los contratos que no estén registrados en el RUP.

EXPERIENCIA GENERAL:

Para ser considerado hábil el proponente deberá acreditar hasta cinco (5) contratos ejecutados debidamente certificado con entidades públicas o privadas, cuyo objeto y/o alcance y/o actividades contemplen el suministro, suscripción al soporte y actualización de licencias de software de Veritas Netbacktup. La sumatoria de ellos deberán ser iguales o superiores al cien por ciento (100%) del presupuesto oficial expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes SMMLV y deberán estar debidamente certificados en el Registro Único de Proponentes, identificados en el clasificador de bienes y servicios en el tercer nivel, en al menos uno (1) de los siguientes códigos así:

Código	Descripción
81111900	Sistemas de recuperación de la información
81112200	Mantenimiento y soporte de software
81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador

EXPERIENCIA GENERAL PROPONENTE PLURAL:

El proponente plural deberá acreditar experiencia en las condiciones indicadas anteriormente, mediante contratos debidamente certificados en el Registro Único de Proponentes (RUP) en los códigos solicitados.

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, independientemente del número de integrantes de la forma asociativa. Si el proponente plural se conforma por un número mayor al número de contratos solicitados, el proponente informará cuales 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 GENERAL DIFERENCIAL:

Con fundamento en el Artículo 2.2.1.2.4.2.18 respecto de las Mipyme, del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del del Decreto 1860 de 2021, las Entidades Estatales establecerán condiciones habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación en los procedimientos de selección competitivos. En este sentido, para el presente proceso se establece el criterio diferencial descrito a continuación únicamente para la experiencia general:

Cabe aclarar que la aplicación de tal criterio diferencial no regirá en las convocatorias limitadas a Mipymes que se realicen conforme a los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 del Decreto 1860 de 2021.

EXPERIENCIA PARA MIPYME

De acuerdo con el artículo 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 Decreto 1860 de 2021, el proponente individual o plural que cuente con la calidad de Mipyme deberá acreditar experiencia en las condiciones indicadas en la Experiencia General, no obstante, podrá acreditar experiencia hasta un contrato adicional al exigido, además, la sumatoria de estos contratos deberá ser igual o superior a 10% menos de lo exigido frente al presupuesto oficial expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes SMMLV.

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.

ACREDITACIÓN DE CONDICIÓN DE MIPYME.

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, para que un proponente, singular o plural, pueda acceder a criterios diferenciales para Mipyme en el presente proceso, deberá acreditar su condición de la siguiente manera:

i. Las personas naturales, mediante el formato Acreditación de Mipyme expedido por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil, en el que se certifique el cumplimiento de los criterios para ser Mipyme, de conformidad con en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015.

ii. Las personas jurídicas mediante formato Acreditación de Mipyme expedido por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación, en el que se certifique el cumplimiento de los criterios para ser Mipyme, de conformidad con en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015.

En todo caso, las Mipyme también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al cierre del proceso.

Para los casos de propuestas presentadas por Consorcios o Uniones Temporales, solo se aplicarán los criterios diferenciales si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

NOTA: Las entidades sin ánimo de lucro no serán consideradas para la aplicación de este criterio diferencial, toda vez que el decreto 1860 de 2021 definió dicho tratamiento únicamente para entidades catalogadas como Mipymes, entendidas estas como #unidades de explotación económica". Así de acuerdo con la normativa vigente, las entidades sin ánimo de lucro no hacen parte de tal categoría, toda vez que no persigue el reparto de utilidades entre sus miembros, sino que su objeto está destinado a realizar una actividad de interés general sin esperar a cambio un

reparto de ganancia en proporción a sus utilidades. Lo anterior, de conformidad con el concepto C 585 de 2022.

Ver Pliego de Condiciones:

ANOTACIONES GENERALES PARA LA EXPERIENCIA

- Características de los contratos presentados para acreditar la experiencia exigida
- Consideraciones para la validez de la experiencia requerida
- Acreditación de la experiencia requerida
- Documentos válidos para la acreditación de la experiencia requerida
- Para subcontratos

2. FORMATO DE CUMPLIMIENTO DE LA FICHA TÉCNICA

El proponente deberá aportar diligenciado el formato de cumplimiento de la ficha técnica y firmado por el representante legal.

3. CERTIFICADO DE CANAL AUTORIZADO.

El Proponente deberá aportar certificado emitido directamente por el fabricante (Veritas), con fecha de expedición no superior a (1) un año, contados a partir de la fecha de cierre del proceso, en el cual exprese que el proponente es canal o distribuidor autorizado para la venta y/o distribución, de productos Veritas.

4. CERTIFICADO DE INGENIERO ESPECIALIZADO EN VERITAS NETBACKUP

El proponente deberá aportar certificado emitido directamente por el fabricante Veritas, donde indique que el o los ingenieros que prestaran los servicios requeridos por la Entidad, están capacitados para la administración y gestión del Software Veritas Netbackup 10.0: Advanced Administration

5. AVAL DE LA OFERTA:

De acuerdo con el artículo 20 de la Ley 842 de 2003, el representante legal o apoderado del proponente individual persona jurídica o el representante legal o apoderado de la estructura plural, debe acreditar que posee título como profesional en la respectiva rama de la Ingeniería de Sistemas o Informática o Electrónica o telecomunicaciones o Sistemas de Información o Ingeniería en desarrollo de Software para lo cual adjuntará copia de la tarjeta profesional y del certificado de la vigencia de matrícula profesional expedida por el COPNIA o Consejo Profesional en la respectiva rama de la ingeniería, según corresponda, con una vigencia no superior de 6 meses contados a partir de la fecha de cierre del Proceso de Contratación. El requisito de la tarjeta profesional se puede suplir con el registro de que trata el artículo 18 del Decreto - Ley 2106 de 2019.

En caso de que el representante legal o apoderado no posea título de una de las profesiones mencionadas, la oferta debe ser avalada por un ingeniero en las profesiones requeridas, para lo

cual debe adjuntar los documentos solicitados.

6. CRITERIOS DE COMPRA PÚBLICA INNOVADORA, SOSTENIBLE Y SOCIALMENTE RESPONSABLE.

Teniendo en cuenta el análisis técnico realizado mediante el RFI, el proponente deberá aportar debidamente diligenciado y firmado compromiso de cumplimiento de criterios de compra pública innovadora, sostenible y socialmente responsable, con el fin de que en la ejecución plantee acciones de mejora a las plataformas existentes en el distrito de Medellín para generar sinergia en los procesos y en los sistemas de la entidad y contar con un programa posconsumo para realizar una correcta disposición final y/o aprovechamiento de los equipos de cómputo.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

ESPECÍFICAS:

1. Garantizar la prestación del servicio con las especificaciones de tipo técnico establecidas.

2. Contar con un Coordinador o Administrador quien será el enlace con el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, para prestar atención personalizada a los requerimientos y/o dudas que se presenten en el desarrollo del contrato, según los canales de soporte descritos en las especificaciones técnicas.

3. Contar al menos con un (1) ingeniero local (ubicado en el área metropolitana del valle del Aburra) certificado en Veritas Netbackup 10.0: Advanced Administration, que cubra el soporte 7x24x365 y que garantice unos tiempos de respuesta en sitio de máximo 2 horas de acuerdo con los ANS.

4. Contar con el recurso humano profesional y técnico por su cuenta y riesgo para la ejecución del objeto contractual.

5. Realizar el soporte cuando sea requerido por el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín con las especificaciones técnicas y condiciones determinados en los presentes estudios.

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 de este, 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 de este.

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 Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín a través de los requerimientos de servicio.

4. Atender todas las consultas que el contratante o el supervisor hagan con relación al objeto del presente contrato.

5. Suscribir las pólizas establecidas en el contrato.

6. Ampliar la vigencia de las garantías aún en el proceso de liquidación del contrato, cuando así lo requiera el supervisor del contrato.

7. Cumplir con el 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. 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.

9. 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.

10. Guardar absoluta reserva sobre toda la información que le sea suministrada o conocida con ocasión de la ejecución del contrato.

11. Presentar el Certificado y/o constancia de la autoevaluación de estándares mínimos del SGSST expedida por su ARL vigente, donde se acredite el nivel de cumplimiento de la resolución 0312 de 2019 y su respectivo plan de mejoramiento.

12. Plantear acciones de mejora a las plataformas existentes en la alcaldía de Medellín y el Conglomerado público para generar sinergia en los procesos y en los sistemas de la entidad.
Este criterio de innovación será verificado en la ejecución del contrato a través de los informes de

supervisión definidos en el cronograma establecido al inicio de la ejecución del contrato.

13. Contar con un programa posconsumo para realizar una correcta disposición final y/o aprovechamiento de los equipos de cómputo.
Este criterio sostenible será verificado al inicio de la ejecución del contrato.

14. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

OBLIGACIONES DEL DISTRITO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN:

1. Cancelar al contratista el valor del contrato, de acuerdo con 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. 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. Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015.

9. Verificar el Certificado y/o constancia de la autoevaluación de estándares mínimos del SGSST expedida por su ARL vigente, donde se acredite el nivel de cumplimiento de la resolución 0312 de 2019 y su respectivo plan de mejoramiento.

10. Realizar el seguimiento y evaluación continua del contrato.

11. Las demás que se deriven de la ley de contratación estatal.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia