BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

El presente formato ha sido establecido por la Bolsa Mercantil de Colombia para que la Entidad Estatal suministre a la Bolsa y al Mercado, las características específicas del bien, producto o servicio que desea adquirir en este escenario, siendo obligatorio su TOTAL DILIGENCIAMIENTO.

<table>
<tr><td>Nombre del Bien/Producto/Servicio (SIBOL)</td><td>SERVICIO DE MANTENIMIENTO PARA SERVIDORES</td></tr>
<tr><td>Código SIBOL</td><td>30058</td></tr>
<tr><td>Nombre Comercial del Bien/Producto/Servicio (Opcional)</td><td>ADQUIRIR EL MANTENIMIENTO, SOPORTE Y GARANTIA DE LOS SERVIDORES DE LA PLATAFORMA ZIMBRA INCLUYENDO LOS APLICATIVOS QUE LOS COMPONEN QUE POSEE LA ARMADA NACIONAL</td></tr>
<tr><td>Requisitos Específicos</td><td>
<table>
<tr><th>ITEM</th><th>CARACTERÍSTICAS</th><th>CANTIDAD</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Academic Zimbra Collaboration Suite -BUNDLE1- 1 Year Premier Support on Perpetual for (25 professional mbx, mobile & archiving) for Faculty/Staff and (250 standar mbx with no Zimbra mobile) soporte de fábrica</td><td>110</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Servicio de mantenimiento de programas y equipos a distancia / Remoto sku: ztkl-t2-psup-a-2700 - zimbra talk (chat & video) soporte de fábrica</td><td>2.750</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th>ÍTEM</th><th>REQUERIMIENTO MÍNIMO</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Registro de casos ante el fabricante Zimbra .El comitente vendedor deberá gestionar directamente los casos o eventos de mantenimiento ante el fabricante, registrándolos y respondiendo las preguntas, consultas o dudas que tenga el fabricante o la Entidad para la brindar el servicio de mantenimiento a fin de solucionar la novedad que se presente.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Garantizar la cobertura del servicio los fines de semana y feriados, inclusive en jornada no hábil, según sea la demanda de mantenimiento a los servidores del servicio de correo ZIMBRA incluyendo los aplicativos que los componen.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Garantizar que las actividades propias de la ejecución del mantenimiento no afecten la continuidad de la operación y funcionamiento de los equipos que requieran intervención.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>El comitente vendedor deberá brindar Disponibilidad 24/7 de soporte técnico ininterrumpido a los servidores del servicio de correo ZIMBRA incluyendo los aplicativos que los componen.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>El comitente vendedor brindará capacitaciones semestrales en temas tales como: monitorización uso de herramientas zmstat, zmdiaglog y zmprov, diagnóstico de problemas de rendimiento y optimización (CPU, memoria, I/O), solución de problemas relacionados con LDAP, MTA, y</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

		proxy con una intensidad horaria mínima de 20 horas para 02 funcionarios de la Armada Nacional, durante el tiempo que se cuente con el servicio de mantenimiento a los servidores del servicio de correo ZIMBRA incluyendo los aplicativos que los componen .
	6	El comitente vendedor deberá incluir la capacidad de identificar, diagnosticar y resolver incidentes críticos dentro de un plazo de 12 horas, especialmente para problemas que afecten la disponibilidad de los servidores del servicio de correo ZIMBRA incluyendo los aplicativos que los componen.
	7	**NIVELES DE SERVICIO** 1. El soporte en caso de falla, será prestado inicialmente por el comitente vendedor debidamente autorizado por el fabricante. En caso de que la falla perdure por más de 6 horas se deberá escalar el soporte a fábrica. 2. Registrar las fallas de los componentes reportados por la Armada Nacional, incluyendo mínimo los datos de fecha, hora, descripción del problema y número de caso. El número de caso asignado se utilizará para identificar y hacer seguimiento a los incidentes reportados. 3. Responder a la solicitud dentro de un plazo no mayor de dos (2) horas contadas a partir del reporte del incidente. 4. Corregir las fallas de los componentes, para lo cual contará con un plazo máximo de cuatro (4) horas contadas a partir del reporte del incidente. 5. El comitente vendedor deberá contar con una mesa de servicio para apoyo a las solicitudes donde se puedan registrar los casos a través de un número de ticket.
	8	El oferente deberá entregar certificación expedida por el fabricante Zimbra, donde se le acredite como distribuidor autorizado en Colombia con el fin de estar en capacidad técnica de configurar, mantener y dar soporte técnico a los servidores del servicio de correo ZIMBRA y los aplicativos que lo componen.
	9	El comitente vendedor deberá brindar Soporte a los servidores del servicio de correo ZIMBRA incluyendo los aplicativos que los componen en varios niveles: Soporte en Niveles 1, 2 y 3, con especialistas en cada nivel para atender desde consultas básicas hasta problemas avanzados de infraestructura y seguridad. Nivel 1: Soporte Básico (Frontline) resolución de problemas simples. Nivel 2: Soporte Intermedio (Especializado) Diagnóstico más profundo y resolución de problemas moderados, escalar en casos críticos. Nivel3: Soporte Avanzado Especialistas avanzados que manejan incidentes críticos, problemas complejos y optimización de infraestructura.
	10	El comitente vendedor debe brindar el acompañamiento en la instalación de actualizaciones de versión de Zimbra y sistema operativo en donde se encuentra alojada la plataforma, garantizando la compatibilidad con la infraestructura existente y minimizando el tiempo de inactividad.
	11	El comitente vendedor deberá proporcionar parches de seguridad de manera oportuna, para evitar vulnerabilidades que puedan ser explotadas por amenazas cibernéticas.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

	12	El comitente vendedor deberá realizar pruebas en un entorno de desarrollo antes de aplicar los parches o actualizaciones en el entorno de producción, garantizando la estabilidad del sistema.
	13	El comitente vendedor debe garantizar que las actualizaciones y mejoras no afecten la compatibilidad con la infraestructura tecnológica de la Armada (servidores, sistemas operativos, bases de datos).
	14	El comitente vendedor deberá ofrecer recomendaciones para la integración con sistemas de prevención de fuga de datos, en caso de que no estén ya implementados.
	15	El comitente vendedor deberá apoyar la integración de Zimbra con otros sistemas de gestión o seguridad utilizados por la Armada, como sistemas de autenticación centralizados (LDAP), y soluciones antispam/antivirus.
	16	El soporte debe incluir la configuración y mantenimiento de estándares de seguridad como SSL/TLS para el cifrado de las comunicaciones, y otros métodos de autenticación segura como autenticación multifactor (MFA).
	17	El comitente vendedor deberá ofrecer un cronograma de mantenimiento regular para realizar optimizaciones cada 03 meses, limpieza de logs y ajustes de configuración que mejoren el rendimiento y estabilidad.
	18	El comitente vendedor deberá implementar herramientas de monitoreo continuo para los servidores del servicio de correo ZIMBRA incluyendo los aplicativos que los componen, con alertas automáticas ante posibles problemas de rendimiento, almacenamiento o disponibilidad.

Empaque y rotulado (Aplica para productos)	N/A
Presentación (Aplica para productos)	UNIDAD
Nombre del Bien/Producto/Servicio (SIBOL)	LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE
Código SIBOL	*43007*
Nombre Comercial del Bien/Producto/Servicio (Opcional)	ADQUIRIR EL LICENCIAMIENTO, LA IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE Y GARANTÍA DEL SOFTWARE DE BACKUP EL CUAL SE INTEGRE CON LA PLATAFORMA DE HIPERCONVERGENCIA NUTANIX DE LA ARMADA NACIONAL DE COLOMBIA.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

Requisitos Específicos

ITEM	CARATERÍSTICAS	CANTIDAD
1	Adquisición de licenciamiento de herramienta de Backup para 10 instancias incluyendo soporte de fábrica por 3 años (24/7).	7
2	Implementación de la herramienta de licenciamiento de Backup y capacitación para usuario técnico o administrador - hasta 10 personas con una intensidad de 8 horas.	1

ÍTEM	REQUERIMIENTO MÍNIMO
1	Garantizar la cobertura del servicio los fines de semana y feriados, inclusive en jornada no hábil, según sea la demanda de mantenimiento objeto de este proceso.
2	Garantizar que las actividades propias de la ejecución del mantenimiento y garantías no afecten la continuidad de la operación y funcionamiento de los equipos que requieran intervención.
3	El comitente vendedor deberá brindar asesoría, acompañamiento y realizar configuraciones de ser necesario por el tiempo que dure el licenciamiento de la herramienta de Backup.
4	**NIVELES DE SERVICIO** 1. El soporte en caso de falla, será prestado por el fabricante o quien este certifique o autorice. 2. Registrar las fallas de los componentes reportados por la Armada Nacional, incluyendo mínimo los datos de fecha, hora, descripción del problema y número de caso. El número de caso asignado se utilizará para identificar y hacer seguimiento a los incidentes reportados. 3. Responder a la solicitud dentro de un plazo no mayor de dos (2) horas contadas a partir del reporte del incidente. 4. Corregir las fallas de los componentes, para lo cual contará con un plazo máximo de cuatro (4) horas contadas a partir del reporte del incidente. 5. El comitente vendedor deberá contar con una mesa de servicio para apoyo a las solicitudes donde se puedan registrar los casos a través de un número de ticket.
5	El oferente entregara certificación expedida por el fabricante del licenciamiento de Backup, donde se le acredite como distribuidor autorizado en alguno de los dos más altos niveles de membresía en Colombia, así mismo que cuenta con personal para brindar el servicio de mantenimiento preventivo para la solución del presente proceso. Con el fin de estar en capacidad técnica de configurar, mantener y dar soporte técnico al licenciamiento.
6	El oferente deberá ofrecer licenciamiento para 70 instancias para servidores virtuales, desplegados sobre la plataforma de virtualización NUTANIX y VMWARE, operando sobre una infraestructura Hiperconvergente, con sistemas de gestión de bases de datos PostgreSQL, SQL Server, MongoDB y MySQL, entre otros.
7	El oferente deberá ofrecer licenciamiento de Backup la cual debe estar en la capacidad de respaldar y restaurar los servicios virtuales y físicos que funcionen bajo mínimo las siguientes plataformas de Windows y/o

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

		distribuciones Linux (Red Hat, Centos, Ubuntu, Suse), plataformas Windows server (2012, 2012 R2, 2016, 2019, 2022)
	8	El oferente deberá ofrecer la inclusión de todas las actualizaciones y parches del licenciamiento de backup durante la vigencia del mismo.
	9	El oferente deberá ofertar un licenciamiento de backup que permita el soporte en cualquier entorno, ya sea local o en implementaciones híbridas o multicloud, incluida la capacidad de funciones completas para todos los tipos de cargas de trabajo, incluidos VMware, Hyper-V,AWS, Azure, Google Cloud, Windows, Linux, macOS,Nutanix, Oracle Linux Virtualization Manager, Red Hat Virtualization, Proxmox VE.
	10	El oferente deberá ofrecer la interfaz provista por el software de tipo GUI (Graphical user interfaz), debe tener la posibilidad de ingresar por CLI (Command line interface). Las interfaces GUI y CLI deben ser visualizadas en idioma español e inglés.
	11	El oferente deberá ofrecer la ejecución de copias de seguridad a máquinas Físicas y Virtuales hacia la infraestructura de respaldo con la que cuente la entidad ya sea física y/o en nube.
	12	Debe contar con soporte de copias de seguridad full, incremental y diferencial o incremental inverso.
	13	El licenciamiento de Backup ofrecido por el oferente deberá contar con: • Soportar diferentes plataformas de almacenamiento como SAN o NAS, entre otras • Permitir la recuperación granular de la información • Permitir la programación múltiple de tareas para copia de seguridad • Catálogo Central de Copias de Seguridad o respaldo • Funcionalidades de copias Instantáneas y recuperación de desastres. • Soporte para replicación y recuperación ante desastres • Capacidades de Failover para garantizar la alta disponibilidad del sistema de respaldo • Permitir la opción de iniciar o detener los trabajos de copias de seguridad. • Permitir la generación de copias de seguridad por demanda. • Debe ofrecer inmutabilidad en el almacenamiento de objetos de los diferentes proveedores de nube y on premise. • Debe ofrecer la opción de encriptar los archivos de respaldo usando el encriptado AES de 256 Bits como mínimo. • El cifrado no debe depender de la plataforma de almacenamiento de respaldo. • El licenciamiento debe contar con auditoria o reportes o informes en la operación de restauraciones.
	14	El comitente vendedor deberá garantizar la instalación configuración y puesta en marcha con personal idóneo de toda la solución del licenciamiento de Backup según las especificaciones aquí detalladas
	15	El oferente deberá incluir los catálogos o manuales para soportar técnicamente la instalación y configuración del licenciamiento.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

	16	El comitente vendedor deberá entregar, diseño y arquitectura, configuración de políticas de backup y pruebas de funcionalidad.
	17	El comitente vendedor deberá configurar la conectividad del licenciamientode Backup, creando todas las configuraciones pertinentes
	18	El oferente deberá ofertar un licenciamiento de backup la cual informe las anomalías de copia de seguridad instantáneamente, para que pueda realizar una clasificación inmediata y reducir aún más el riesgo para sus datos.
	19	El oferente deberá ofertar un licenciamiento de backup la cual prevenga la eliminación accidental o maliciosa o el cifrado de copias de seguridad empleando una arquitectura de confianza cero, protección administrativa y copias de seguridad inmutables.
	20	El oferente deberá ofertar un licenciamiento de backup la cual permita automatizar la recuperación limpia orquestada de un entorno completo utilizando puntos de restauración libres de malware.
	21	El oferente deberá ofertar un licenciamiento de backup la cual asegure el éxito de la recuperación con análisis automatizados de seguridad, aprovechando las mejores prácticas de protección de datos y fortalecimiento de la infraestructura.
	22	El oferente deberá ofertar un licenciamiento de backup que permita realizar una recuperación puntual en el tiempo hasta el momento anterior en caso de alguna afectación.
	23	El oferente deberá entregar un licenciamiento el cual permita copiar automáticamente las copias de seguridad a la ubicación de almacenamiento de recuperación ante desastres (DR) elegida, incluyendo validación y remediación para asegurar que las copias sean disponibles y fiables.
	24	El oferente deberá entregar un licenciamiento el cual proteja los datos de respaldo y las transferencias de red con cifrado AES de 256 bits de extremo a extremo, sin afectar negativamente las tasas de compresión y reducción de datos por aceleración WAN. Todas las ediciones incluirán cifrado en el origen, en tránsito y en reposo. La edición comunitaria no incluirá protección contra la pérdida de contraseñas.
	25	El oferente deberá entregar un licenciamiento el cual reduzca la carga en el servidor de respaldo central, mejore la escalabilidad y simplifique la red para entornos con un gran número de oficinas remotas/sucursales (ROBO) durante el procesamiento consciente de aplicaciones y la indexación del sistema de archivos de los invitados.
	26	El comitente vendedor brindara capacitaciones en transferencia de conocimientos semestral con intensidad horaria de 10 horas, durante cada vigencia de la presente negociación para 02 funcionarios de la Armada de Colombia.
Empaque y rotulado (Aplica para productos)	N/A	
Presentación (Aplica para productos)	UNIDAD	