FICHA TÉCNICA – WEB HOSTING, CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL, FIREWALL WEB, MESA DE AYUDA Y MIGRACIÓN DE DATOS 2022

OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LA PERMANENCIA (HOSTING), PARA LA SEDE ELECTRONICA, CORREOS INSTITUCIONALES, SERVICIOS DE SSL Y MESA DE AYUDA DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR.

A. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

A.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS HOSTING EMPRESARIAL

Almacenamiento total	240 GB de almacenamiento SSD archivos inodes: ilimitado
Transferencia Mensual	ilimitado
Soporte 24x7x365	Si
Panel de Control	Si, web

FTP	
Usuarios de FTP y FTPS	Si, ilimitados
DOMINIOS	
Dominios Apuntados (Parqueos)	Sí,
Sub Dominios	Sí, ilimitados
Acceso con/sin www.	Sí,
Gestión Zona DNS	Sí,

BASES DE DATOS	
Bases de dato soportadas	MySQL 6.X, 7X. 8X o MariaDB Server 10.X
phpMyADmin	Sí, ilimitados
PROGRAMACIÓN	
PHP	Sí, 7.X y 8.X
Perl Script	Sí, soportado
CGI Scripts	Sí, soportado
HTML / XHTML / CSS / JS / WAP / WML / XML	Sí, soportado

HERRAMIENTAS WEB	
Procesador	5 CPU 400 procesos concurrentes
RAM	16 GB
Softaculous APP installer	Sí
Certificados SSL	Sí
Copias de Respaldo (Backups)	SI
JetBackup	Sí
Manejadores de Indices	SI
Tareas automatizadas (Cron Jobs)	SI
Redireccionamientos Web	SI

Alta en más de 50 Buscadores	SI

A.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO

Máximo de cuentas de correo	100
Espacio mínimo	30 GB
Acceso Webmail	SI
Acceso POP3, IMAP, SMTP, Webmail	SI
E-mail Forwarding (Reenvío)	Sí
E-mail Alias	Sí
E-mail Auto-Responders	Sí
Anti-SPAM	Sí

A.3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE FIREWALL WEB

La CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLíVAR requiere para proteger su sitio web contra hackers que el hosting tenga integrado un servicio de firewall para aplicaciones de web (WAF) que protega la página Web de problemas tan comunes como ataques de inyección de SQL, XSS y falsificación de petición de sitios cruzados (CSRF) sin hacer ningún cambio en la infraestructura.

El detalle técnico de características mínimas es:

SEGURIDAD	
Inspección profunda de paquetes, cubriendo aplicaciones / Capa 7	Garantiza que sus aplicaciones web estándar y personalizadas estén siempre protegidas contra Inyección SQL, ataques de secuencias de comandos entre sitios y miles más
Conjuntos de reglas personalizadas específicas de URL	permite incluir/excluir URL o subdominios específicos para la protección WAF para probar dominios o incluir/excluir subdominios específicos

Protección contra ataques DDOS	Permite la protección de pila completa contra DDoS, sin necesidad de implementación adicional
Integración de la base de datos de reputación de IP	Inteligencia en tiempo real sobre más de mil millones de IP únicas utilizadas para bloquear el tráfico malicioso, no se requiere implementación adicional
Parcheo virtual	Corrige una vulnerabilidad antes de parchear su servidor o actualizar su código, lo que permite más tiempo para parchear y probar actualizaciones.
Protección falso positivo	La tasa general de falsos positivos de 1/50 millones garantiza que le llegue tráfico legítimo
Integración completa con el servicio CDN, ofreciendo transformación de contenido saliente	Reduce la latencia web para los visitantes de su sitio, no se requiere implementación adicional
CDN global	Sí, permite optimizar la velocidad de acceso al sitio Web
Certificado SSL compartido	Sí, permite acceder en forma segura al sitio Web
Reglas para páginas	Sí, permite crear hasta 20 reglas personalizadas para la seguridad del sitio Web
Acceso a Panel de Control Web para administración	Sí
Firewall de aplicaciones de sitios web básico (WAF) con el conjunto de reglas de Cloudflare	Sí, permite proteger su sitio Web de ataques más comunes de acuerdo al standar Open Web Application Security Project OWASP.
Compatibilidad con lógica y formato de ModSecurity	Permite importar conjuntos de reglas de forma sencilla para mantener la protección existente.
Optimizaciones de imagen on fly	Optimiza la carga de imágenes del sitio Web usando tecnología de cache

Optimizaciones móviles para acelerar la carga en estos dispositivos	Optimiza la carga del sitio web para versión móvil, lo que permite sea más rápida la velocidad de carga

A.4. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EMPRESARIAL

Un equipo de ingenieros y técnicos entrenados en el desarrollo de proyectos Web en WordPress y en administración servidores Linux, sus expertos están en capacidad de atender nuestros requerimientos de soporte y darle solución a cualquier problema o eventualidad relacionada directamente con la plataforma tecnológica. La asistencia podrán realizarla en las siguientes formas:

- Visitas técnicas de soporte
- Asistencia por teléfono
- Asistencia en forma remota a través de AnyDesk, Teamviewer, Remote Desktop o Logmein, Zoom
- Acceso a la Mesa de Ayuda

A través de una Mesa de Ayuda, garantizan el correcto funcionamiento de nuestros servicios Web. La mesa de ayuda se encargará de:

- Recibir, registrar, analizar, escalar, hacer seguimiento y solucionar los requerimientos de servicios solicitados por los usuarios.
- Notificar a los usuarios sobre el estado de las solicitudes de servicio.
- Dar soporte técnico inicial al usuario.
- Asesorar a los usuarios en correcta utilización de la infraestructura, del software (operativo, productividad y aplicativo)
- Conocer y aplicar los procedimientos de instalación de software en los clientes.
- Realizar el enrutamiento de solicitudes a otras áreas funcionales.
- Resolver en forma inmediata los problemas posibles vía control remoto.
- Auditar permanentemente los servicios.
- Realizar reportes y estadísticas según niveles de servicio
- Realizar estadísticas de los Tickets creados para la identificación proactiva de problemas.
- Efectuar el control de tiempos de respuesta y escalamiento de Tickets en caso de no cumplirlos.
- Realizar el reporte mensual de cumplimiento de niveles de servicio.
- Capacitar y asesorar a los usuarios en la correcta utilización del software (operativo, productividad) y servicios de red.
- Conocer y aplicar los procedimientos de instalación de software en los clientes.

Para efectos de sistematizar y medir la asistencia técnica, el proponente entregará copia del Manual de Atención y Soporte Técnico, para fines de evaluación de la entidad de la calidad de atención post-venta, además deberá suministrar dentro de la duración del servicio una herramienta informática y helpdesk para GESTIONAR PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES, del cual anexará DEMO Online, para validación por parte de la entidad.

Tratándose de un software ITSM (Information Technology Service Management), las principales funcionalidades son las siguientes:

- El módulo ***helpdesk*** sirve para el seguimiento de intervenciones, permite a los administradores, y al personal de soporte, vincular las intervenciones realizadas a usuarios y a servicios de soporte técnico.
- Gestión multi-sedes
- Soporte multi-usuarios y sistema de autenticación múltiple
- Gestión administrativa
- Gestión de expedición de tickets y solicitudes, funcionalidades de monitoreo
- Gestión de problemas y de cambios
- Interfaz simplificada permitiendo a los usuarios finales rellenar un ticket de soporte
- Generador de reportes activos y Helpdesk (soporte)

Características específicas

Funcionalidad	Especificidad
ServiceDesk	Gestión de problemas en varios entornos vía la creación de tickets, gestión de los tickets, asignación, planificación de los tickets, etc.
	Gestión de problemas, proyectos y cambios
Usuarios finales	Historial de las intervenciones
	Encuesta de satisfacción
	Comentarios en solicitud
	Seguimiento de correos de la solicitud de intervención
Técnicos	Gestión de las solicitudes de intervención
	Escalamiento de los tickets
Estadísticas	Informes en varios formatos (PNG, SVG, CSV)
	Estadísticas globales
	Estadísticas por categoría (por técnico, hardware, usuario, categoría, prioridad, ubicación…)
Administración	Gestión del estado y de reservas del material
	Gestión de los contratos y documentos

	Sistema básico de gestión de sistema de conocimientos
	Gestión de las solicitudes de soporte para todo tipo de inventario de material
	Gestión de la información comercial y financiera (adquisición, garantía y extensión, amortización)
Reserva	Gestión de reservas
	Interfaz usuario (calendario)
Base de datos de conocimientos	Gestión de artículos de la base de datos de conocimientos y de la FAQ (Preguntas Frecuentes)
	Gestión de contenidos por objetivos (perfiles, grupos, etc.)
Informes	Generación de informes de dispositivos (tipo de dispositivo, contrato asociado, informes comerciales.

A.5. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE MÓDULOS Y CORE DEL SITIO WEB WORDPRESS Y CAPACITACIÓN

La institución requiere para mejorar la seguridad del sitio Web que proponente realice trimestralmente actualizaciones de módulos y core del sitio Web, para ello, la empresa oferente deberá tener experiencia implementando y administrando portales Web en WordPress, lo cual deberá demostrar acreditando experiencia.

El oferente deberá realizar una capacitación en Administración de portales Web en Drupal dirigida al área de sistemas de la entidad, esto con el objetivo de actualizar los conocimientos referente a la administración de servicios de la plataforma Web.

Actualización del CORE WordPress	Sí, el oferente deberá realizar una actualización inicial del CORE del sitio Web y luego realizar trimestralmente, para un total de 4 actualizaciones por año.
Actualización de módulos	Sí, el oferente deberá realizar una actualización inicial de los módulos del sitio Web y luego realizar trimestralmente, para un total de 4 actualizaciones por año.
Capacitación en WordPress	Sí, debe realizar capacitación presencial de mínimo seis (6) horas para tres (3) usuarios, divididas en dos (2) sesiones. Deberá entregar memorias de capacitación.

B.1 EXPERIENCIA EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS REQUERIDOS

- El oferente debe ser una empresa con más de **5 años de experiencia** prestando servicios de alojamiento Web y suministro de servicio de correo electrónico empresarial en Colombia, lo que se verificará con documentos idóneos para esto, como lo son certificaciones de contratación de igual objeto al convocado, u acta de liquidación de contratos.
- El oferente debe contar con personal técnico local para realizar visitas técnicas necesarias, según sea requerido por la entidad y cuyo tiempo de respuesta debe ser menor a cuatro (4) horas.
- El oferente debe acreditar experiencia técnica Mínima en prestación de servicios de hosting: La cual se acreditará con mínimo tres (3) certificaciones de experiencia en contratos de servicios de hosting para sedes electrónicas, o actas de liquidación que dé en cuenta del cumplimiento de la ejecución del contrato, por un valor igual o superior al presupuesto asignado a la presente contratación.
- El oferente debe acreditar que experiencia técnica Mínima en implementación, mantenimiento y soporte de portales Web en Wordpress, la cual se acreditará con mínimo tres (3) certificación de experiencia en contratos de desarrollo, mantenimiento de sede electrónicas en Wordpress ejecutados, por un valor igual o superior al presupuesto asignado a la presente contratación. Las certificaciones que deben aportar los proponentes deberán contener la siguiente información: Nombre del contratante. Nombre del contratista. Fecha de inicio y terminación. Objeto y/o descripción del contrato. Nombre, cargo y firma de quien expide la certificación. Dirección y teléfono del contratante. Fecha de elaboración de la certificación porcentaje de participación en la Unión Temporal o Consorcio. Únicamente se tendrá en cuenta las certificaciones de contratos ejecutados en su totalidad. NO SE ACEPTAN AUTO CERTIFICACIONES.

B.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL TÉCNICO

UN (1) INGENIERO DE SOPORTE TÉCNICO DE SERVICIOS DE HOSTING, Se requiere que el proponente acredite que cuenta con mínimo un (1) ingeniero en sistemas con competencias en la implementación, configuración y capacitación de servicios de hosting. Experiencia en el mantenimiento de sedes electrónicas en Wordpress. El proponente deberá suministrar la hoja de vida del ingeniero en sistemas, que deberá tener por lo menos TRES (3) años experiencia profesional como ingeniero de sistemas, de acuerdo a la tarjeta profesional expedida por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, además anexar certificaciones de experiencia

específica en la gestión de plataformas de hosting. Para tal efecto el proponente deberá anexar hoja de vida con los soportes de la formación académica, certificaciones y experiencia laboral relacionada. Como el entorno será Linux, debe anexar certificación de experiencia con las competencias para brindar soporte técnico en plataformas Linux.

UN (1) INGENIERO EN DESARROLLO WEB. El proponente deberá suministrar la hoja de vida del ingeniero en sistemas, que deberá tener por lo menos TRES (3) años experiencia profesional

como ingeniero de sistemas, de acuerdo a la tarjeta profesional expedida por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, además anexar certificaciones de experiencia específica como capacitador en áreas de implementación de sedes electrónicas Wordpress y bases de datos MySQL. Para tal efecto el proponente deberá anexar hoja de vida con los soportes de la formación académica, certificaciones y experiencia laboral relacionada.

CRISTIAN FRANCO CASTILLO
Profesional Universitario G-01 -
Elaboro. – Marzo del 2025