Superintendencia de Sociedades

1. ANEXO TÉCNICO

AMPLIACIÓN DE ALMACENAMIENTO SOLUCIÓN DE BACKUP	
ÍTEM	**Descripción**
1.	Solución Scale- out tipo Appliances Exagrid con capacidad mínimo de mínimo 72 TB usables y compatibles con la solución actual Exagrid de referencia EX52 con la que cuenta la entidad
2.	La solución ofertada debe tener mínimo ocho (8) años de ciclo de vida directamente con el fabricante
3.	Capacidad de respaldo full backup mínimo de 36 TB
4.	Mínimo discos de 8 TB
5.	Memoria mínimo 64 GB
6.	Procesamiento mínimo 1 CPU 16 hyper-threaded cores
7.	Los discos, bandejas y de más componentes para la ampliación del almacenamiento a suministrar, deben integrarse de manera nativa e incrementar como minino de 72 TB (usables sin comprensión y de duplicación) su capacidad de almacenamiento.
8.	Puertos de red conectividad dos (2) puertos 1GbE y dos (2) de 10GbE/25Gb, incluir los transerver para cada puerto y compatibles con los SWITCH TOR Dell S5048F- ON, con los que cuenta la entidad
9.	Permitir escalabilidad de mínimo hasta 32 nodos y 2,6 PB para full backup
10.	Debe soportar protocolo IPV6
11.	Las Expansión Enclosure cada una debe contar con doble fuente de poder (100 - 240 V) AC power supplies
12.	Los discos, bandejas y de más componentes deben estar licenciados para todas las funcionalidades y las capacidades ofertadas
13.	El almacenamiento debe tener compatibilidad e integración directa con la solución de backup Veeam Backup, con la que cuenta la entidad
14.	Incluir todos los componentes tecnológicos necesarios para la puesta en operación de los discos y bandeja de expansión, sin que esto genere costos adicionales para la entidad
15.	Incluir todos los componentes (Cables, fibras, bandejas rieles entre otros) necesarios para la instalación puesta en operación de los discos y bandeja de expansión, sin que esto genere costos adicionales para la entidad.
16.	La solución que en su componente principal sean del mismo fabricante
17.	La solución debe permitir acceso remoto
18.	La solución debe ofrecer monitoreo continuo y seguro
19.	Debe contar replicación nativa desde el Appliances a sitio remoto para efectos de recuperación ante desastres
20.	La solución debe soportar protocolos SNMP, soporte para Active Directory, control de acceso basado en roles, protección automática contra ransomware y autenticación de doble factor.
21.	Consola Gráfica y CLI, disponible para la capacidad total de TB solicitados y capacidad de administrar toda la infraestructura de almacenamiento.
22.	La solución debe proporcionar información para el análisis de errores y enviar alertas

23.	La solución debe incluir una herramienta de monitoreo reactivo, predictivo y proactiva de la solución instalada para la apertura de casos de manera automática en caso de falla de Hardware. Debe permitir el ingreso del administrador de la entidad vía WEB para verificar el estado de salud de la plataforma de manera remota.
24.	Este servicio debe ser provisto directamente por el fabricante de la solución por el término del soporte contratado.
Servicios transversales	
1.	El contratista deberá garantizar que el personal que realice la Instalación debe estar certificado por el fabricante y mínimo un (1) Año de experiencia en proyectos relacionados en instalación y puesta en marcha de las soluciones ofertadas y de requerirse con el acompañamiento directamente por el fabricante de la solución por el término del soporte contratado.
2.	La solución debe entregarse implementada con la integración de los componentes ofrecidos y plataforma existentes en el entidad como lo son los nodos Exagrid de referencia EX52 y la plataforma Veeam Backup
3.	El contratista será el responsable en la ejecución de las actualizaciones durante la vigencia del soporte y garantía de cada uno de los elementos ofertados, cumpliendo en todos los casos con el procedimiento de gestión de cambios definido por la entidad.
4.	Acceso ilimitado de soporte a través de atención telefónica o correo electrónico. En el caso de que el caso de soporte no pueda ser resuelto remotamente, el equipo de trabajo del contratista tendrá que realizar el soporte presencial en las instalaciones de la entidad
5.	Los bienes entregados deberán tener garantía directa con el fabricante.
6.	El contratista debe garantizar la calidad y correcto funcionamiento de los bienes suministrados, durante el plazo de ejecución del contrato y el período de garantía.
7.	El contratista debe garantizar el cambio de los bienes por uno nuevo, de iguales o superiores características técnicas, cuando se presenten un número acumulado mayor a una (1) falla técnica, durante el tiempo de garantía, sin ningún tipo de costo para la entidad. Entendiéndose como falla, el no funcionamiento de cualquiera de los componentes de los equipos ofertados.
8.	Una vez efectuada la entrega el contratista deberá explicar claramente la metodología que deberá seguir la entidad para solicitar el servicio de garantía.
9.	Remplazar los bienes defectuosos o que no cumplan con las especificaciones exigidas, dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de la comunicación efectuada por la Superintendencia Sociedades, durante el tiempo de garantía, sin ningún tipo de costo para la entidad.
10.	Corregir las fallas en el servicio o en los bienes suministrados que resulten defectuosos dentro y durante el tiempo de garantía, sin ningún tipo de costo para la entidad.
11.	Realizar la entrega de nuevas actualizaciones, sin costo durante el tiempo de garantía
12.	El contratista deberá considerar, seguir y aplicar todos los códigos y normas de seguridad industrial y ambiental para la instalación del hardware suministrado.
13.	Los componentes ofertados deben ser nuevos de fábrica, no remanufacturados, ni reparados, ni reacondicionados en ninguna de sus partes.
14.	Proporcionar la documentación técnica de la solución suministrada.
15.	El proveedor debe incluir en su propuesta, todos y cada uno de los equipos, elementos, materiales y mano de obra que sean necesarios para la puesta en funcionamiento de la solución suministrada, es decir, el contratista debe incluir los componentes de conectividad y de seguridad, de manera que permitan asegurar el buen funcionamiento de los bienes a adquirir.
16.	Asumir los costos y demás gastos ocasionados con la entrega y traslados de los bienes objeto del contrato.

17.	Realizar la transferencia de conocimiento (mínimo 8 horas sobre conceptos de administración y configuración de las soluciones ofertadas, podrá ser virtual o presencial).
18.	La entrega de los bienes objeto del contrato deberá soportarse con la presentación de la respectiva factura en cuyo contenido se debe discriminar la relación de los bienes suministrados con el respectivo valor, que deberá ser concordante con el precio ofrecido en la propuesta y sus cantidades.
19.	Prestar todos los servicios conexos requeridos para el cumplimiento del objeto del contrato.
20.	El contratista o fabricante prestará el servicio de mantenimiento correctivo cada vez que la entidad lo requiera por afectación de la plataforma instalada o cualquiera de sus componentes.
21.	El contratista o fabricante realizará todas las visitas de atención y diagnóstico de la falla, en sitio, por parte de personal calificado.
22.	El Servicio se deberá prestar por personal calificado y con experiencia comprobada en otros proyectos sobre la plataforma ofrecida.
23.	El contratista garantizará el suministro, cambio e instalación de las partes defectuosas que resulten del diagnóstico realizado.
24.	Se debe presentar un informe detallado que incluya el diagnóstico del problema y la recomendación y/o acción a ejecutar en el evento que aplique
25.	La solución ofertada debe incluir el soporte preventivo a los elementos de hardware y software suministrados las veces que sea necesario de acuerdo a las bunas practicas definidas por el fabricante.
26.	La solución ofrecida debe cumplir como mínimo requisitos de confiabilidad, disponibilidad y operatividad de 99,99 %
27.	El contratista debe realizar la instalación y configuración de la solución según las mejores prácticas definidas por el fabricante para la plataforma ofertada y de acuerdo con los lineamientos generales definidos por el contratante.
28.	El contratista debe ofrecer durante el tiempo de garantía, soporte técnico telefónico en la modalidad 7x24 con respuesta de máximo 2 horas.
Soporte y garantía	
1	La solución de almacenamiento entregada debe contar con mínimo un (1) año de soporte y garantía. Horario de atención de 7x24x365, para la atención de casos predictivos, proactivos y reactivos durante este periodo
2	Acceso ilimitado de soporte a través de atención telefónica o correo electrónico. En el caso de que el caso de soporte no pueda ser resuelto remotamente, el equipo de trabajo del contratista tendrá que realizar el soporte presencial en las instalaciones de la Entidad.
3	El soporte de la solución de infraestructura debe ser 100% por el fabricante para todos los componentes
6	El Contratista deberá entregar un documento que acredite la titularidad y vigencia del soporte y garantía para la solución ofertada, a nombre de la Entidad.

Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS
CARACTERÍSTICAS ESPECIFICAS
Durante la ejecución del contrato, la Entidad requiere que la medición de los acuerdos de nivel de servicio se realice de acuerdo a las condiciones que se describen a continuación:
Los acuerdos de niveles de servicio se verificarán periódicamente durante la ejecución del contrato
Se tendrán en cuenta los acuerdos de nivel de servicio que se describen a continuación: **Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS** Los ANS - Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA - Service Level Agreement, en inglés) son una herramienta para medir el desempeño del servicio. Para definir los ANS, a continuación, se presentan algunos conceptos que son de común aplicación:

Valoración del Cumplimiento de los ANS

La Superintendencia evaluará el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) a cargo del Contratista. Para dicha evaluación, se tomarán como referencia los parámetros establecidos en el presente Anexo.

En el evento en que se presenten situaciones que afecten el cumplimiento de los ANS, no atribuibles al Contratista, para la evaluación del cumplimiento de los ANS, se realizará el ajuste correspondiente considerando la exclusión de los incidentes o problemas a que haya lugar. En todos los casos, el Contratista deberá presentar un informe detallado.

Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS
CARACTERÍSTICAS ESPECIFICAS

el incumplimiento en el ANS no le es atribuible. Dicho informe deberá ser aprobado por el Supervisor del Contrato.
Para efectos del cálculo de los Acuerdos de Nivel de Servicio, se tomará un día de 24 horas y un mes de 30 días. El Contratista deberá proponer de manera oportuna a la Entidad, los planes de acción para el cumplimiento y mejoramiento continuo de los indicadores de ANS. La evaluación periódica del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio se efectuará de acuerdo con los siguientes ANS:
El conjunto de Indicadores de Nivel de Servicio enunciados a continuación, tienen como objetivo medir la calidad mínima y aceptable de los servicios prestados por el Contratista durante la ejecución del contrato.

<table>
<tr><th>No</th><th>Indicador</th><th>Descripción</th><th>Meta</th><th>Acción a realizar</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Nivel de Retraso en la entrega del hardware y licenciamiento de la solución ofertada</td><td>Expresado como la sumatoria de los atrasos en la entrega del hardware y licenciamiento de la solución ofertada, en relación con el plan de trabajo aprobado.</td><td>< 1 mes</td><td>Cuando la meta establecida no sea cumplida, se realizarán los siguientes descuentos sobre el valor a facturar así:
<table><tr><th>Rango de días</th><th>Penalización</th></tr><tr><td>>=15 y <= 25 días</td><td>5% sobre el valor de servicios de instalación y puesta en operación ofertado</td></tr><tr><td>>25 y <= 30 días</td><td>10% sobre el valor de servicios de instalación y puesta en operación ofertado</td></tr><tr><td>>30 y <=35 días</td><td>15% sobre el valor de servicios de instalación y puesta en operación ofertado</td></tr><tr><td>>35 días</td><td>Pólizas de Cumplimiento</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>2</td><td>Nivel de Retraso en la instalación, configuración y puesta en operación de la solución ofertada</td><td>Expresado como la sumatoria de los atrasos en la instalación, configuración y puesta en operación de la solución ofertada, en el plan de trabajo activades definidas y aprobado.</td><td>< 15 Días</td><td>Cuando la meta semanal establecida no sea cumplida, se realizarán los siguientes descuentos sobre el valor facturar así:
<table><tr><th>Rango de días</th><th>Penalización</th></tr><tr><td>>=15 y <= 25 días</td><td>5% sobre el valor de servicios de instalación y puesta en operación ofertado</td></tr><tr><td>>25 y <= 30 días</td><td>10% sobre el valor de servicios de instalación y puesta en operación ofertado</td></tr><tr><td>>30 y <=35 días</td><td>15% sobre el valor de servicios de instalación y puesta en operación ofertado</td></tr><tr><td>>35 días</td><td>Pólizas de Cumplimiento</td></tr></table></td></tr>
</table>

Superintendencia
de Sociedades