ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA N°16922

Objeto: Servicio de soporte técnico y renovación de las suscripciones para la plataforma virtual del Departamento de Antioquia.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD / UNIDAD	CUMPLE SI / NO	OFERTADO
VMware Cloud Foundation última versión – por Core. Con vigencia de 1 año (Production Support). Con vigencia de 1 año	568 unidades (Cores)		
Soporte técnico especializado para la plataforma virtual de la Gobernación de Antioquia. Con Vigencia de 1 año	400 Horas		
Nota: *las suscripciones deben estar asociadas a la cuenta oficial de la Gobernación de Antioquia en el portal del fabricante VMware by Broadcom, Broadcom Support identificado con el SID 16157008. Todas las suscripciones deben tener vigencia desde el 27 de diciembre de 2025 hasta el 26 de diciembre de 2026 en el modelo "Production Support"*			
ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO			
DESCRIPCIÓN		**CUMPLE SI / NO**	**OFERTADO**
El contratista deberá brindar soporte técnico preventivo y correctivo para la plataforma virtual de la Gobernación de Antioquia, la entidad establecerá unos acuerdos de niveles de servicio (ANS). El soporte técnico se puede atender de manera remota, pero en caso de requerirse debe realizarse presencialmente, además de realizar visitas técnicas presenciales cuando el supervisor del contrato lo requiera. La intervención de la plataforma virtual VMware by Broadcom de la Gobernación de Antioquia la realizará personal certificado por el fabricante y con la suficiente experiencia. Las horas de soporte técnico contempla el siguiente alcance a nivel de los siguientes componentes: Componente Plataforma Virtual VMware by Broadcom: ▪ Aplicar actualizaciones de versionamiento de producto. ▪ Aplicar mejoras (Upgrade) entre versiones del producto.			

▪ Actualizar o implementar el vHardware o las VMTools. ▪ Configurar roles y perfiles en la plataforma virtual. ▪ Configurar cualquier intervención a nivel del clúster – componentes físicos y virtuales. ▪ Configurar cualquier intervención a nivel de la red – componentes físicos y virtuales. ▪ Administrar los servicios y sus bases de datos asociadas de los componentes de software. ▪ Configurar políticas y líneas básicas de actualización para todos los componentes. ▪ Analizar métricas tomadas por el producto – herramientas de gestión avanzadas. ▪ Administrar el licenciamiento de la plataforma virtual. ▪ Crear políticas para optimizar los recursos de la plataforma virtual. ▪ Generar estadísticas de consumo de los recursos de hardware y software. ▪ Configurar el almacenamiento – componentes físicos y virtuales. ▪ Configurar las máquinas virtuales, sin discriminar la versión del sistema operativo. ▪ Desplegar OVA u OVF en la plataforma virtual. ▪ Crear plantillas para los sistemas operativos Windows Server y Linux Server. ▪ Crear Content Library para los sistemas operativos y demás software requerido. ▪ Configurar y visualizar logs y eventos de la plataforma virtual. ▪ Configurar los componentes del producto asociado a la plataforma virtual. ▪ Crear agentes de monitoreo. ▪ Crear Dashboard informativos para los servicios tecnológicos de la plataforma virtual. ▪ Realizar análisis de proyección de crecimiento de la plataforma virtual. ▪ Crear y ejecutar escenarios What-if. ▪ Crear y ajustar las políticas de Storage. ▪ Documentar las conexiones físicas de red y almacenamiento de la plataforma virtual. ▪ Analizar el tráfico de los componentes de la plataforma virtual. ▪ Revisar el estado de salud de la plataforma, definir recomendaciones y acciones de mejora.		

▪ Configurar la herramienta para establecer los costos operacionales de la plataforma virtual. ▪ Apoyar el análisis de causa raíz de incidentes monitoreados por la plataforma. ▪ Configurar redes, almacenamiento y recursos de hardware asociados. ▪ Instalar software de virtualización y cada una de sus herramientas de gestión. ▪ Verificar las conexiones físicas de red y almacenamiento, definir recomendaciones y acciones de mejora. ▪ Migrar los componentes del Enclosure o del Virtual Connect. ▪ Configurar las políticas de HA, DRS y EVC. ▪ Optimizar las reglas de seguridad en el Firewall de la plataforma virtual. ▪ Crear condiciones de alertamiento para la plataforma virtual. ▪ Configurar reglas de seguridad y automatización. ▪ Configurar redes, redes extendidas y balanceadores de cargas. ▪ Optimizar el espacio de almacenamiento de los componentes. ▪ Revisar el cumplimiento de las políticas configuradas. ▪ Documentar la operación de los clústeres físicos y virtuales. ▪ Implementar estándares de mejores prácticas. ▪ Revisar y atender los errores y eventos presentados del producto. Si se requiere generar un caso de soporte técnico con el fabricante el contratista deberá brindar acompañamiento. ▪ Implementar casos de uso exitosos. ▪ Implementar seguridad para las aplicaciones. Componente Casos de Soporte Técnico Generados con el Partner: ▪ Documentar las intervenciones realizadas en cada uno de los productos. ▪ Generar informes mensuales de los casos de soporte técnico generados y del acumulado. ▪ Monitorear periódicamente y permanentemente el comportamiento de la plataforma virtual. ▪ Revisar y atender errores, logs y eventos presentados.		

▪ Realizar implementaciones de estándares de mejores prácticas.		
NIVELES DE SERVICIO La atención de los incidentes se debe realizar mediante el siguiente esquema:		
DESCRIPCIÓN	**CUMPLE SI / NO**	**OFERTADO**
Los niveles de servicio requeridos para la plataforma virtual VMware by Broadcom de la Gobernación de Antioquia son: La atención de los casos de soporte técnico (preventivos o correctivo) de la plataforma virtual VMware by Broadcom será bajo el esquema de: 1) Atención telefónica 24 horas al día, los 7 días a la semana, en modalidad de esquema productivo (7*24*365), 2) Atención mediante acceso remoto seguro o cifrado en horario 7*24*365 a la plataforma, cuando este procedimiento sea posible técnicamente y 3) Atención en sitio en horario 7*24*365 cuando el caso así lo requiera, siguiendo los protocolos de bioseguridad establecidos por la Gobernación de Antioquia. Al registrarse un caso de soporte técnico, se determina el nivel de severidad del mismo, de acuerdo a esto se asigna un tiempo máximo de respuesta para la atención del problema.		
A: (ALTO IMPACTO CRITICO). Tiempo de respuesta máximo de 2 horas. Un “Problema de Severidad A” se define como cualquier condición crítica que impacte significativamente el ambiente de producción y haga que la plataforma esta inoperable. Para los problemas de Severidad A, el soporte se trabajará con la más alta prioridad hasta que la Gobernación de Antioquia obtenga un fix o una resolución aceptable a su requerimiento. Aplica para soporte técnico telefónico, acceso remoto y en sitio.		
B: (URGENTE). Tiempo de respuesta máximo de 4 horas. Un “Problema de Severidad B” se define como cualquier condición que no es crítica, el cual la Gobernación de Antioquia no pueda temporalmente evitar o manejar de manera razonable. Es un problema de alto impacto en el que la infraestructura virtual se ve significativamente afectada, pero continúa. Cuestión susceptible al paso del tiempo, que es importante para la productividad a largo.		
P:(PROGRAMADO). Tiempo de respuesta máximo de 24 horas.		

Se refiere a actividades de soporte o instalación que sin ser un problema la Gobernación de Antioquia solicita el servicio, para lo cual se programara con el contratista. Tales actividades consisten en afinamiento o revisión de servicios funcionando o para instalar.		
Nota: *Para hacer uso de los servicios de soporte técnico para la plataforma virtual VMware by Broadcom la Gobernación de Antioquia suministrará al contratista un listado de personas autorizadas para gestionar los incidentes o requerimientos de servicios asociados a esta plataforma.*		

CERTIFICACIONES REQUERIDAS Para que la propuesta tenga validez el oferente debe adjuntar las siguientes certificaciones:			
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD / UNIDAD**	**CUMPLE SI / NO**	**OFERTADO**
✓ **Certificación como Partner de Producto.** Certificado expedido directamente por el fabricante Broadcom que lo acredite como VMware Partner, vigente.	1		
✓ **Certificación de Equipo de Trabajo.** Emitir certificación donde el proponente manifieste que cuenta con equipo de trabajo idóneo, capacitado y suficiente para la atención de los casos de soporte técnico (preventivo o correctivo) para la plataforma virtual VMware by Broadcom.	1		
Nota: Las certificaciones solicitadas son con el fin de garantizar que el oferente es Partner VMware by Broadcom y cuenta con el personal idóneo para realizar las actividades de soporte técnico a nivel de cada uno de los componentes de la plataforma virtual; además de garantizar que el diseño, documentación y puesta en marcha de la hiperconvergencia definida por Software (nube privada) en la Gobernación de Antioquia continúe bajo estándares de mejores prácticas.			

Firma Representante Legal: _____
Nombre Representante Legal: _____
Número Cédula Ciudadanía Representante Legal: _____
Nombre Firma Proponente: _____