Alcaldía de Medellín

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA SUSCRIPCIÓN AL SOPORTE DEL LICENCIAMIENTO OPEN SOURCE DE LOS PRODUCTOS REDHAT LINUX, JBOSS.

Origen de los recursos: Recursos Ordinarios de Funcionamiento.
Código UNSPSC: 81112200, 81112501.
Plan de supervisión: Unipersonal.
Supervisor: Eucario Mejía Jaramillo.

OBJETO :
Suscripción al soporte del licenciamiento Open Source de los productos RedHat Linux, Jboss.

ALCANCE :

Solución de problemas y soporte remoto 7*24 para licencia Red Hat Enterprise y 5*8 para licencias RedHat estándar ya sea via WEB o telefónica, derecho a las actualizaciones de los productos RedHat Linux y Jboss.

Las suscripciones incluidas en el soporte son:

RH00008
Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Management, Premium
(Physical or Virtual Nodes)

RH00007
Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management, Standard

MW0196814
Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Standard

MW0232248
Red Hat JBoss Web Server, 16-Core Standard

RH00025
High Availability Add-On (16 nodos)

ESPECIFICACIONES

RedHat Linux - Jboss					
SKU	Producto	Tipo			Cantidad
		Nodos	Cores	Horas	

RH00008	Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Management, Premium (Physical or Virtual Nodes)		X		13
RH00007	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management, Standard	X			7
MW0196814	Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Standard		X		1
MW0232248	Red Hat JBoss Web Server, 16-Core Standard		X		1
RH00025	High Availability Add-On (16 nodos)	X			5

OBJETIVO:
Contratar el soporte técnico a través de suscripción para el sistema operativo RedHat Linux y los contenedores de aplicaciones RedHat Jboss para los diferentes ambientes Open Source implementados en el Municipio de Medellín.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:
Acceder a través de plataforma virtual la gestión de casos referentes a fallas o eventualidades que se presenten en los diferentes sistemas operativos Linux y contenedores de aplicaciones Jboss asociados a los procesos tecnológicos de las diferentes áreas.

Acceder a las actualizaciones o parches de las versiones más recientes asociadas al sistema operativo Linux o al contenedor de aplicaciones Jboss cuando sean requeridos en cualquiera de los ambientes.

Acceder a documentación informativa, técnica y operativa de los diferentes componentes relacionados con el sistema operativo o el contenedor de aplicaciones Jboss.

1. SUSCRIPCIÓN REDHAT LINUX – JBOSS

Las suscripciones dan la facilidad de adquirir software, brindan todo lo necesario en un mismo valor (soporte y actualizaciones). No hay licencias (seriales) de acceso para los usuarios, no existen límites de incidentes de soporte ni costos de actualización no presupuestados, no existen cargos ocultos.

- ✓ **Acceso al producto:**
  Código fuente y código binario, documentación y Certificaciones.
  La capacidad de implementar soluciones con la confianza de que sus aplicaciones de software y hardware están completamente certificadas por socios ISV y los principales RedHat OEM.
- ✓ **Revisiones:**
  Acceso a las últimas reparaciones de error y erratas de seguridad.
- ✓ **Actualizaciones:**
  Derechos a nuevas versiones de RedHat Enterprise Linux y Jboss que aparecen durante el tiempo de la suscripción.

- ✓ **Flexibilidad:**
  Una suscripción puede ser migrada entre arquitecturas y desde un sistema de 32-bit a un sistema de 64-bit en cualquier momento.
- ✓ **RedHat Network:**
  Acceso a las actualizaciones de software automatizado de RedHat.
- ✓ **Niveles de Servicio RedHat Linux – Jboss:**

SOPORTE RED HAT				
	Standard	**Premium**		
Horas de Cobertura	Estandar de Horas Comerciales	Estandar de horas comerciales (24X7 para severidad 1 y 2)		
Canal de Soporte	Web y Telefónico	Web y Telefónico		
Numero de casos	Ilimitado	Ilimitado		
Tiempos de Respuestas	**La Respuesta Inicial y Permanente**	**La Respuesta Inicial y Permanente**	**Respuesta Inicial**	**Respuesta Continua**
Severidad 1	Una hora comercial	1 hora	1 hora	1 hora ó como se acuerde
Severidad 2	4 horas comerciales	2 horas	2 horas	4 horas ó como se acuerde
Severidad 3	1 dia comercial	4 horas comerciales	4 horas comerciales	8 horas ó como se acuerde
Severidad 4	2 dias comerciales	8 horas comerciales	8 horas comerciales	2 dias comerciales ó como se acuerde

- ✓ **Link de acceso al soporte de los productos RedHat Linux y Jboss :**
  https://access.redhat.com/support/offerings/production/sla

2. Complementario a lo anterior, se hace necesario que el Contratista ofrezca lo siguiente:

1. 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 de Sistema Operativos, contenedor de aplicaciones Jboss y su integración con la infraestructura física y virtual y plataforma tecnológica con que cuenta el Municipio de Medellín, dentro del alcance de los Acuerdos de niveles de servicios fijados.

2. Deberá resolver los requerimientos y ayudar al Municipio 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.

3. Soporte vía web (Ilimitado). Disponer de una página de soporte en donde el Municipio 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 Municipio de Medellín, donde también se puedan descargar productos completos, actualizaciones, parches, consultar la base de datos de conocimiento y demás que sean de interés para optimizar el desempeño del licenciamiento de RedHat Linux - Jboss.

4. 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.

5. 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.

6. Monitoreo preventivo. Realizar visitas bimensuales (o según lo acordado con el canal representante) 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 uno de los Sistemas operativos instalados y Jboss, con el fin de ser proactivos y anticiparse a los problemas para mitigarlos a tiempo.

7. Reuniones estratégicas de seguimiento. Realizar visitas estratégicas de seguimiento cada tres meses (o según lo acordado con el canal representante), que consistan en programar reuniones periódicas durante el tiempo de duración del Acuerdo de Servicios, donde se revisarán los avances sobre los casos abiertos, se analizarán nuevas estrategias sobre el uso de las aplicaciones, se sugerirán las 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.

8. Instalación de nuevas versiones (Ilimitada). Durante el tiempo de vigencia del Acuerdo de Servicios, se realizará la instalación de las nuevas versiones de sistema operativo Linux y Jboss, garantizando la continuidad y completa normalidad de operación del software actualizado.

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

10. Acuerdo de servicios en actualización y soporte. El horario de Soporte deberá incluir Servicio 7x24x365 en aquellos que aplique (ambientes productivos). Los Servicios descritos se podrán programar de acuerdo a la severidad de los casos descrita en la Tabla de Tiempos de respuesta. 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 o al distribuidor (vendedor de la infraestructura informática), 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.

3. Protocolo de Bioseguridad

De acuerdo a la emergencia sanitaria decretada por el ministerio de salud mediante la resolución 385 del 12 de marzo de 2020 y a la comunicación emitida el 18 de marzo de 2020 por la OIT en la cual insta a los estados a adoptar medidas para la protección de los trabajadores y la reactivación del empleo, el contratista seleccionado deberá contar con el protocolo de bioseguridad registrado y aprobado por la ARL del contratista, el cual deberá ser presentado previo a la suscripción del acta inicio y será verificado por el supervisor del contrato. Dicho protocolo de bioseguridad deberá cumplir con los parámetros establecidos en la resolución 666 del 24 de abril de 2020. Así mismo, el contratista deberá garantizar durante toda la ejecución del contrato la aplicación de las medidas necesarias de protección y bioseguridad de todos los trabajadores y de toda la cadena de producción.
Adicionalmente el contratista y sus trabajadores deberán estar inscritos y autorizados en la plataforma "Medellín me cuida".

4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

✓ **ESPECÍFICAS:**

1. Garantizar la prestación del servicio con las especificaciones de tipo técnico establecidas.
2. Garantizar el acceso al link de soporte y actualizaciones y por ende al servicio de soporte técnico y actualización denominado: https://access.redhat.com/support/offerings/production/sla por la vigencia del contrato.
3. El Contratista debe cumplir con las especificaciones técnicas Asociadas a los Acuerdos de Servicios con niveles definidos como Proveedor del Municipio de Medellín, que es complementario al que corresponde al fabricante (REDHAT) a través del contrato de soporte inherente a las suscripciones.

✓ **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 del mismo, 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 del mismo.
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 MUNICIPIO a través de los requerimientos de servicio (Service Request) funcionalidad disponible en https://access.redhat.com/support/offerings/production/sla
4. Atender todas las consultas que el contratante o el supervisor hagan con relación al objeto del presente contrato.
5. Todas las demás atinentes a la naturaleza del contrato y que surjan durante su ejecución y cumplimiento.
6. El Contratista debe cumplir con los pagos a los sistemas de seguridad social y aportes parafiscales de todos sus empleados, lo cual se acreditará en la forma y oportunidades establecidas en la ley y en el contrato.
7. El contratista debe 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.
8. 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.
9. Cumplir con el protocolo de bioseguridad registrado y aprobado por la ARL del

contratista. Así mismo, el contratista deberá garantizar durante toda la ejecución del contrato la aplicación de las medidas necesarias de protección y bioseguridad de todos los trabajadores y de toda la cadena de producción.

5. OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO DE MEDELLIN:

1. Cancelar al Contratista el valor del contrato, de acuerdo a 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. Las demás que se deriven de la ley de contratación estatal.
8. 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.
9. Verificar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad registrado y aprobado por la ARL del contratista. Así mismo, vigilar que, durante toda la ejecución del contrato, el contratista aplique las medidas necesarias de protección y bioseguridad de todos los trabajadores y de toda la cadena de producción.

6. REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS:

EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE:

Para evaluar la experiencia se tomarán los contratos ejecutados y registrados por el proponente en el RUP, de los cuales el proponente deberá relacionar en el Formulario Experiencia del proponente aquellos con los que pretende acreditar las condiciones exigidas en este pliego y adjuntar los certificados de experiencia. No se tendrán en cuenta para la evaluación los contratos que no estén registrados en el RUP.

El proponente deberá acreditar experiencia de hasta tres (3) contratos ejecutados debidamente certificados en el Registro Único de Proponentes (RUP), en donde cada contrato contenga uno (1) de los siguientes códigos:

Código UNSPSC:

Nivel	Código	Descripción

Clase	81112200	Mantenimiento y Soporte de Software
Clase	81112501	Servicio de Licencias del Software del Computador

La sumatoria de contratos ejecutados, debe corresponder al 100% del presupuesto oficial, independientemente de las actividades realizadas en dicho contrato.

El proponente plural deberá acreditar experiencia de hasta tres (3) contratos ejecutados debidamente certificados en el Registro Único de Proponentes (RUP) y cumplir los demás requisitos que se solicitan en la experiencia para proponente individual. 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 de los exigidos para acreditar experiencia.

Si el proponente plural se conforma por un número mayor al número de contratos solicitados, el proponente informará cuáles 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 ESPECÍFICA:

Adicionalmente de los tres contratos exigidos en la experiencia general, hasta dos de ellos deberán incluir como objeto, alcance o actividades ejecutadas, los componentes **REDHAT LINUX y JBOSS**, y pueden acreditarse así:

1 Contrato con la herramienta REDHAT LINUX y
1 Contrato con la herramienta REDHAT JBOSS
TOTAL 2 Contratos.

1 Contrato con las dos herramientas REDHAT LINUX y REDHAT JBOSS.
TOTAL 1 Contrato.

En todo caso es necesario acreditar mínimo un contrato por herramienta o mínimo un contrato que contenga las dos herramientas.

El proponente plural deberá cumplir las mismas exigencias que el proponente individual y en todo caso la experiencia específica podrá ser aportada en su totalidad por cualquiera de los integrantes del proponente plural.

CERTIFICADOS DE CANAL AUTORIZADO PARA DISTRIBUCIÓN DE LOS

PRODUCTOS:

Emitidas por el fabricante RedHat: ABP (Advanced Bussiness Partner) ó RBP (Ready Bussines Partner).