

FICHA TÉCNICA

1. **OBJETO:** 10-0-7-19 ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES DE LOS PRODUCTOS VMWARE Y SERVICIOS ADICIONALES REQUERIDOS POR LA AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES ANLA
2. **Clasificación de los bienes a adquirir con el clasificador de bienes y servicios de Naciones Unidas:**

CÓDIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
43232800	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software de administración de redes
43232900	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software para trabajo en redes
43233000	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software de entorno operativo
43233200	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software de seguridad y protección
81112200	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software
81111800	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81111500	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Ingeniería de software o hardware

3. Descripción de las Suscripciones a Adquirir:

Ítem	Descripción del producto – Clúster VDI	SKU	Cantidad	Fecha vigencia actual hasta
1	Adquirir Omnissa Horizon Universal - Core - Concurrent User - Qty 50 - Production Support – 12 Months – Prepaid: Entitlement Account Number: 858182548 Entitlement Account Name: Autoridad Nacional De Licencias Ambientales Customer Connect Contact: Infraestructuratic ANLA - infraestructuratic@anla.gov.co Por un (1) año contado a partir de la activación del servicio, de acuerdo con la fecha de vencimiento del servicio actual.	HZN-VVCUC-12PT0- C1S	1	17/07/2026
Ítem	Descripción del producto – Clúster Servidores	SKU	Cantidad	
1	Adquirir Subscription VMware Cloud Foundation, por un (1) año contado a partir de la activación del servicio, de acuerdo con la fecha de vencimiento del servicio actual.	VCF-CLD-FND-A	128	30/06/2026
2	Adquirir Subscription VMware vSAN 8 - Per TiB, por un (1) año contado a partir de la activación del servicio, de acuerdo con la fecha de vencimiento del servicio actual.	VCF-VSAN-8	236	30/06/2026

4. OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADICIONALES

ÍTEM		DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES Y CARACTERÍSTICAS
1	SERVICIOS	Realizar dos (2) mantenimientos preventivos a la Plataforma de virtualización VMware incluyendo las actualizaciones y versiones de software más recientes de todos los productos VMware adquiridos por la ANLA. Estas actividades se deben concertar y programar con el supervisor del contrato, sin que su realización, de ninguna manera, supere el 18 de diciembre de 2026. Resolución a las fallas, incidentes y/o requerimientos que presente sobre la plataforma VMWARE relacionadas con corrección de software, actualizaciones del fabricante requeridas para el correcto funcionamiento, reconfiguración de la solución, soporte especializado remoto o en sitio, implementaciones o mejoras, durante el término de la suscripción para la plataforma VMWARE de la ANLA con 120 Horas, cuya programación concertada entre contratista y supervisor, en ningún caso, podrá superar el 18 de diciembre de 2026 para su ejecución. Estas horas podrán emplearse sobre la plataforma virtual que soporta el servicio de telefonía de la entidad, conformado por un host standalone en versión vSphere 7.0 U3j, bajo el mismo alcance descrito con anterioridad a nivel de solución de virtualización. Revisar el estado actual de despliegue de la solución de Horizon Omnissa para la administración de escritorios virtuales que se aprovisionó en recursos de Microsoft Azure, Con el fin de actualizar y realizar mejoras que se presenten de los productos. Este servicio deberá ejecutarse, previa programación y concertación con el supervisor, sin que supere, en ningún caso, el 18 de diciembre de 2026.

Nota: Las actividades de servicios adicionales se deberán prestar hasta el 18 de diciembre de 2026.

4.1. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) – Soporte Especializado Plataforma VMware para Resolución a las fallas, incidentes y/o requerimientos

- **Horario de atención y/o disponibilidad del servicio:** El contratista deberá garantizar la prestación del servicio de soporte especializado sobre la plataforma de virtualización VMware de acuerdo con los niveles de criticidad definidos por la Entidad.

Para los incidentes clasificados como Prioridad 1 y Prioridad 2: relacionados con la indisponibilidad total de la plataforma y degradaciones severas, fallas del hipervisor, afectación del host VMware o interrupción de los servicios críticos soportados sobre la infraestructura virtual, incluyendo la plataforma de telefonía, el contratista deberá disponer de atención veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana (24x7), incluidos fines de semana y días festivos.

Los incidentes clasificados como Prioridad 3 y Prioridad 4: Serán atendidos en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., excepto días festivos, o conforme al horario establecido por la Entidad.

PRIORIDAD	TIPO DE INCIDENTE / REQUERIMIENTO	DISPONIBILIDAD DEL SOPORTE	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE RECUPERACIÓN/SOLUCIÓN
P1 – Crítica	Caida total de la plataforma VMware, indisponibilidad del host, falla del hipervisor o afectación de servicios críticos como la plataforma de telefonía.	24x7	Máximo 30 minutos	Máximo 2 horas para restablecimiento del servicio o implementación de una solución temporal que permita la continuidad operativa.
P2 – Alta	Degradación severa del rendimiento, pérdida de redundancia, fallas que afecten parcialmente la operación o riesgos de indisponibilidad.	24x7	Máximo 2 horas hábil	Máximo 8 horas hábiles.
P3 – Media	Incidentes con impacto limitado, ajustes de configuración, requerimientos de soporte técnico o corrección de errores sin afectación crítica.	8x5	Máximo 4 horas hábiles	Máximo tres (3) días hábiles o según la complejidad de la actividad.
P4 – Baja	Consultas técnicas, actividades de optimización, documentación, mejoras o requerimientos programados.	8x5	Máximo 8 horas hábiles	De acuerdo con la programación aprobada por el supervisor del contrato.

Penalizaciones por incumplimiento de ANS

El incumplimiento de los niveles de servicio establecidos dará lugar a la aplicación de descuentos económicos calculados sobre el valor de las horas contratadas, tomando como base el valor unitario de la hora de soporte especializado, sin perjuicio de las demás acciones contractuales a que haya lugar.

INCUMPLIMIENTO	CRITERIO DE MEDICIÓN	DESCUENTO APLICABLE SOBRE EL VALOR DE LAS HORAS CONSUMIDAS Y APROBADAS
Incumplimiento del tiempo de respuesta para incidentes P1 – Críticos	Cuando no se cumplan los tiempos establecidos de respuesta o solución	10% Sobre el valor total a facturar de las horas consumidas y aprobadas por el supervisor del contrato.
Incumplimiento del tiempo de recuperación del servicio para incidentes P1 – Críticos	Cuando no se no se implemente una solución temporal o definitiva dentro del tiempo establecido.	10% Sobre el valor total a facturar de las horas consumidas y aprobadas por el supervisor del contrato.
Incumplimiento del tiempo de respuesta para incidentes P2 – Altos	Cuando no se cumplan los tiempos establecidos de respuesta o solución	8% Sobre el valor total a facturar de las horas consumidas y aprobadas por el supervisor del contrato
Incumplimiento del tiempo de solución para incidentes P2 – Altos	Cuando no se no se implemente una solución temporal o definitiva dentro del tiempo establecido.	8% Sobre el valor total a facturar de las horas consumidas y aprobadas por el supervisor del contrato
Incumplimiento en la atención de incidentes P3 – Medios	Cuando no se cumplan los tiempos establecidos de respuesta o solución	3% Sobre el valor total a facturar de las horas consumidas y aprobadas por el supervisor del contrato
Incumplimiento en la atención de requerimientos P4 – Bajos	Cuando no se no se implemente una solución temporal o definitiva dentro del tiempo establecido.	3% Sobre el valor total a facturar de las horas consumidas y aprobadas por el supervisor del contrato
No entrega del informe técnico de atención, evidencias o reporte de consumo de horas	Cuando el contratista no presente la documentación requerida dentro del plazo establecido por la Entidad	3% Sobre el valor total a facturar de las horas consumidas y aprobadas por el supervisor del contrato

5. EQUIPO DE TRABAJO:

El Proponente deberá acreditar que cuenta con el equipo de trabajo descrito a continuación, para lo cual se debe allegar la documentación que permita verificar que éste personal sea idóneo, de la siguiente manera:

PERFIL:

Se debe contar con mínimo:

Se debe contar con un equipo de trabajo, con mínimo un (1) Ingeniero de sistemas, y/o electrónico y/o telemática o afines con tarjeta profesional, el cual se debe contar con experiencia mínimo de tres (3) años en plataformas hiperconvergentes y entornos de virtualización, que cuente con certificaciones vigentes en:

- VCP-DCV (VMware Certified Professional-Data Center Virtualization) o VMware Certified Advanced Professional – Data Center Virtualization (VCAP-DCV)
- VCP-DV (VMware Certified Professional-Desktop Virtualization) o VCP-DESKTOP MANAGEMENT.

NOTA 1: Ambas certificaciones mínimo en versión 2023.

NOTA 2: para la cumplir el requisito de certificaciones VMware, el oferente podrá presentar entre uno (1) y dos (2) ingenieros, y en conjunto podrán acreditar las certificaciones de VMware que se solicitan. Sin embargo, cada uno de los ingenieros que incluya en su propuesta, deberá contar con el mínimo de experiencia profesional relacionada requerida.

NOTA 3. La hoja de vida y soportes se deberá suministrar con la oferta de acuerdo con los requerimientos del pliego de condiciones

6. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS: El lugar de ejecución del contrato será:

- o La Sede principal de la ANLA: Carrera 13 a No. 34 – 72 Bogotá, Colombia.
- o Donde se ubica el Datacenter Principal: HostDime Colombia Data Center | Nebula, esto es, vereda Verganzo, Zona Franca de Tocancipá Int 9, Km 1.5 vía Briceño-Zipacquirá, Tocancipá, Cundinamarca. Colombia.
- o Dónde se ubica el Datacenter Alterno, esto es, en la Cra. 68 #169a-27/45, Bogotá Colombia.

Nota: Las ubicaciones de los Datacenter están sujetas al proveedor de servicios de Datacenter vigente en el momento de la ejecución de este contrato.

Lo anterior, de acuerdo con las instrucciones que imparta el supervisor, en caso de que se requiera presencialidad. En Caso contrario se ejecutará de manera virtual.

NOTA: El proponente con la firma del presente documento se compromete a cumplir con todas las obligaciones descritas en los estudios previos y el pliego de condiciones y así mismo manifiesta expresamente que cumple con la totalidad de los requerimientos técnicos diseñados y solicitados por la Entidad.

NOMBRE DEL PROPONENTE: _____

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____

Nombre del Representante Legal: _____

C.C.: _____

Autorizo la notificación electrónica a la dirección de correo electrónico_____