1. OBJETO

Renovación de los servicios de soporte, mantenimiento y actualización de la solución de Backup (Data Protector y librería) con la que cuenta la Agencia Nacional de Minería.

2. CLASIFICACIÓN UNSPSC

CÓDIGO UNSPSC	SEGMENTO		FAMILIA		CLASE	
43233400	43	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	23	Software	34	Software de controladores de dispositivos y utilidades
81111800	81	Servicios de Ingeniería, investigación, y Tecnología	11	Servicios Informáticos	18	Servicios de sistemas y administración de componentes de Sistemas
81112300	81	Servicios de Ingeniería, investigación, y Tecnología	11	Servicios Informáticos	23	Mantenimiento y soporte de hardware de computador

3. CUADRO DE CANTIDADES

ÍTEM	DESCRIPCIÓN PRODUCTO	CANTIDAD
1	Servicios de soporte, mantenimiento y actualización del software Data Protector	1
2	Servicios de soporte, mantenimiento y actualización de la librería de backup HPE MSL2024 1 LTO-5 Ultrium 3000 Fibre Channel	1
3	Servicios de soporte, mantenimiento y actualización de las licencias de integración con VMWARE: HP DP On-line Backup for Windows E-LTU (Licencias que permiten respaldar bases de datos SQL y Oracle, Máquinas virtuales y aplicaciones Exchange, SAP y SharePoint en servidores Windows o Linux)	8

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación, se detallan los productos con los que cuenta actualmente la Entidad, y para los cuales se requieren los servicios de soporte, mantenimiento y actualización por periodo de un (1) año:

4.1 Data Protector

# PARTE	LICENCIA DATA PROTECTOR	Usado para	CANT.	Fecha de inicio de soporte	Fecha de fin de soporte	SAID
B6951BAE	Data Prot Starter Pk HPUX SW E-LTU	Cell Manager Consola de Administración	1	01/06/2020	31/05/2021	2153320197-A
B6953AAE	DP drive ext UNIX/NAS/SAN E-LTU	Drivers	2	01/06/2020	31/05/2021	
B6965BAE	Data Protector On-line Backup for Windows ELTU	Integración con VMware	1	18/06/2020	17/06/2021	A-S100027645
			7	30/01/2021	29/01/2022	

4.2 Librería de Backup

# PARTE	DESCRIPCION	SERIAL	CANT.
BL542B	HPE MSL2024 1 LTO-5 Ultrium 3000 Fibre Channel Tape Library	MXA302Z0WS	1

5. CONDICIONES GENERALES

El proponente que resulte adjudicatario de este proceso se deberá comprometer a:

5.1 Entregar a nombre de la Agencia Nacional de Minería el soporte documental en el que conste la renovación de la suscripción incluyendo servicio de soporte y actualización de la librería de Backup Ref. BL542B y serial MXA302Z0WS por término de 1 año.

5.2 Entregar a nombre de la ANM el soporte documental en el que conste la renovación de la suscripción al licenciamiento incluyendo la suscripción al servicio de soporte y mantenimiento para las ocho (8) licencias de integración con VMWARE:HP DP On-line Backup for Windows E-LTU.

5.3 Prestar el servicio de soporte y actualización (sostenibilidad) de la librería de Backup y el software Data Protector durante el término de un (1) año contado a partir del recibo a satisfacción del documento que así lo acredite.

5.4 Efectuar asistencia técnica ante la presencia de fallas cuando la Agencia Nacional de Minería lo requiera durante la vigencia del contrato en modalidad 5x9, que puede ser remota o presencial en las oficinas de la ANM, con el fin de realizar diagnóstico, cambio y/o configuración para la solución del problema y/o fallas presentadas.

5.5 Realizar la actualización de la configuración actual de integración Data Protector – VMWARE y entregar informe de la actividad realizada, de acuerdo con el alcance del presente contrato.

5.6 Realizar la instalación y/o configuración de las últimas actualizaciones liberadas por el fabricante del producto (Data Protector) instalado, sin costo adicional para la Entidad, presentando documentación técnica que soporte las actividades desarrolladas, previa validación del supervisor del contrato, esto es por el término de un (1) año.

5.7 Solucionar en un tiempo máximo de 24 horas, las dudas que se presenten con respecto a la administración, actualización y/o mantenimiento de la librería de backup y Data Protector.

5.8 Reinstalar, configurar y poner en marcha todos los servicios y dispositivos al momento de presentarse alguna falla cuando así se requiera.

6. SERVICIO DE SOSTENIBILIDAD

El proponente que resulte adjudicatario deberá ofrecer a la Entidad el servicio de sostenibilidad y atender los requerimientos de la librería de backup y Data Protector, además efectuará asistencia técnica ante la presencia de fallas cuando la Agencia lo requiera durante la vigencia del contrato en modalidad 5X9, este desplazamiento a las oficinas de la ANM, se hará con el fin de realizar diagnóstico, cambio y/o configuración para la solución del problema y/o fallas presentadas.

Por cada servicio prestado, se deberá realizar un reporte detallado de la situación presentada y la solución implementada. El servicio de sostenibilidad tendrá el siguiente alcance:

6.1 Solución de dudas con respecto a la administración, actualización y/o mantenimiento de la librería de backup y Data Protector, incluido el licenciamiento para integración con VMWare.

6.2 Instalación de actualizaciones y parches liberados por el fabricante.

6.3 Brindar soporte en sitio a incidentes por mal funcionamiento o fallas de la librería de backup y Data Protector.

6.4 En caso de ser necesario hacer la reinstalación del sistema, configuración de todos los dispositivos y puesta en marcha de los servicios que se encontraban funcionando al momento de presentarse la falla.

6.5 Brindar el servicio con personal especializado y certificado en Data Protector.

7. LICENCIA PARA INTEGRACION CON VMWARE

El proponente que resulte adjudicatario deberá realizar afinamientos y/o mejoras de las licencias para la integración del Data Protector con los hosts de VMWare, además realizará la configuración y programación de las políticas de backups a las máquinas virtuales que la Entidad defina, sin costo

adicional, presentando documentación técnica que soporte las actividades desarrolladas, previa validación del supervisor del contrato.

8. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Se debe ofrecer soporte y acompañamiento a los procesos de actualización e instalación de las nuevas versiones de los productos ofertados, a los funcionarios de la Entidad, cuando se requiera durante la vigencia del contrato.

9. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

Los indicadores de niveles de servicio asociados son:

Indicador	Tiempo de respuesta	Descripción
Tiempo de atención a requerimientos	Inmediato	El contratista deberá configurar una herramienta para el registro de las incidencias que serán reportadas por encargado de la oficina de tecnología de la agencia. Deberá generar un número de caso sobre el cual se registrará el histórico de la solución.
Tiempo de Solución fallas prioridad 1	Máximo 4 horas	Contadas a partir del reporte de la incidencia hasta la solución del mismo. Se entiende como fallas prioridad 1 aquellas que indiquen interrupción del servicio.
Tiempo de solución fallar prioridad 2	Máximo 8 horas	Contadas a partir del reporte de la incidencia hasta la solución del mismo. Se entiende como fallas prioridad 2 aquellas que indiquen intermitencias o degradación de servicio.

En caso de que la solución requiera escalamientos a especialistas o fabricante, estos no generarán costos asociados a la Agencia.

El soporte técnico presencial se debe brindar en las instalaciones de la Entidad.

10. MANTENIMIENTOS

10.1 Mantenimiento Preventivo

Se debe realizar mínimo dos (2) mantenimientos preventivos en el año de soporte, en las instalaciones de la Oficina de Tecnología e Información de la Entidad, dichas visitas se deben concertar entre el proveedor y el supervisor designado por la Entidad, el contratista deberá entregar un cronograma de las actividades que va a realizar en dicho mantenimiento el cual será aprobado por el supervisor del contrato.

Los técnicos deberán estar dotados de las herramientas necesarias para el desempeño de sus labores y elementos de seguridad industrial. El técnico una vez prestado el servicio deberá presentar el reporte del servicio.

Indicador	Valor	Descripción
Número de mantenimientos preventivos	Mínimo 2 al año	Se deberá concertar con la oficina de Tecnología de la Agencia la programación de mantenimientos y actividades a realizar. Se deberá entregar informe de las actividades desarrolladas

10.2 Mantenimiento Correctivo

Se deberá realizar cuantas veces la entidad lo requiera en modalidad (5x9), en las instalaciones en donde se encuentren los equipos, con un tiempo de solución no mayor a seis (6) horas, y un tiempo de respuesta en sitio no mayor a cuatro (4) horas.

Los repuestos que sean necesarios para efectuar la reparación y dejar en perfecto funcionamiento cualquiera de los elementos de los equipos o partes cubiertos correrán por cuenta del proveedor.

Los repuestos empleados para reemplazar elementos defectuosos serán de la misma o mejor calidad al existente.

El contratista debe hacer efectiva ante el fabricante la garantía de los componentes de los equipos que deban ser reemplazados. No obstante, debe garantizar el cambio total e inmediato de cualquier parte, equipos o repuestos que presenten defectos o fallas de material por método de fabricación, por otro nuevo de iguales características.

Se aplican los indicadores relacionados con la atención de incidencias.

11. INDICADORES DE SERVICIO

El proveedor que resulte adjudicatario deberá cumplir con los siguientes indicadores de servicio, durante el tiempo de duración del soporte:

INDICADOR	FÓRMULA	NIVEL META	INFORMES / CARÁCTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN
Atención a Requerimientos	$AR = \frac{Ca}{Cr} \times 100$ Donde: AR: Atención a requerimientos Ca: Casos con asignación inmediata de técnico consultor. Cr: Total de casos reportados	Excelente: PC = 100% Bueno: PC >= 90% Malo: PC < 90%	El sistema de información deberá: • Elaborar informe de los casos presentados indicando fecha hora al igual que el técnico asignado dicha labor. • Permitir la caracterización de las fallas más recurrentes. **Periodicidad:** Semestral
Fallas Prioridad 1	$Fp1 = \frac{CSt}{Cr} \times 100$ Donde: Fp1= Fallas Prioridad 1 CSt= Casos solucionados en un tiempo menor o igual a 4 horas. Cr= Casos Reportados como prioridad 1	Excelente: FP1= 100 % Bueno: FP1 >= 99,5 Malo: FP1< 99,5	El sistema de información deberá registrar la hora de solución y restablecimiento de servicio. Se deberá tener acceso al histórico de la solución. Se aceptan paros de reloj con justificaciones que estén fuera del dominio del proveedor. **Periodicidad:** Semestral
Fallas Prioridad 2	$Fp2 = \frac{CSt2}{Cr} \times 100$ Donde: Fp2= Fallas Prioridad 2 CSt2= Casos Solucionados antes de 8 horas Casos Reportados y priorizados como 2.	Excelente: FP2= 100 % Bueno: FP2>= 95 % Malo: FP1< 95%	El sistema de información deberá registrar la hora de solución y restablecimiento de servicio. Se deberá tener acceso al histórico de la solución. Se aceptan paros de reloj con justificaciones que estén fuera del dominio del proveedor. **Periodicidad**: Semestral
Cantidad mantenimientos preventivos realizados por año	Número de mantenimientos programados por año.	Mínimo 2.	Se evaluará la calidad del mantenimiento en cuanto a la programación y actividades desarrolladas en el mismo.

12. GARANTÍA

El proponente que resulte adjudicatario de este proceso deberá garantizar que la calidad técnica de los servicios y renovaciones entregadas durante el desarrollo del contrato corresponda a las especificaciones y necesidades de la Entidad.

13. DOCUMENTOS TÉCNICOS

Teniendo en cuenta que la solución de backup con que cuenta la ANM está compuesta por el software Data Protector -propiedad de Micro Focus- y la librería de backup -marca HP-, se requiere que el proponente cuente con certificaciones de distribuidor directo o autorizado de ambos fabricantes como se indica a continuación:

13.1 Certificación de distribuidor directo o autorizado del propietario de Data Protector

El proponente deberá anexar certificación expedida por MICRO FOCUS, que lo acredite como distribuidor directo o autorizado, cuya expedición no sea superior a seis (6) meses, con relación a la fecha de la presentación de la oferta.

13.2 Certificación de distribuidor directo o autorizado del fabricante de la librería de backup

El proponente deberá anexar certificación expedida por HP, que lo acredite como distribuidor directo o autorizado, cuya expedición no sea superior a seis (6) meses, con relación a la fecha de la presentación de la oferta.

Nota: En caso del proponente plural, cualquiera de sus integrantes podrá acreditar el cumplimiento de este requisito.

CONOCEMOS, ACEPTAMOS Y CUMPLIMOS CON TODOS LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS ESTABLECIDOS EN ESTE DOCUMENTO, LOS CUALES SE ENTIENDEN COMO OFERTA TÉCNICA MÍNIMA.

NOMBRE / RAZON SOCIAL	
DIRECCIÓN	
NIT	
CONTACTO	
TEL. FIJO / EXTENSIÓN	
TELÉFONO MÓVIL	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL	