



ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)

Fecha 24/07/2015

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Renovación de servicio de garantía y soporte por parte del fabricante de los Enclosure c7000 y los servidores de Generación 6 y superior en el Datacenter externo del ICBF.

2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC, V.14.080)

81112305 – Mantenimiento de servidores x86

3. UNIDAD DE MEDIDA

- Unidad. Garantía y soporte de fabricante renovado a 2 o 3 años.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

La infraestructura de servidores que se encuentra actualmente en el Datacenter externo del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, son equipos que en su mayoría él soporte y garantía de Fabricante ya expiro, como se visualiza en el **Anexo 1: INFORMATIVO GARANTIA DE SERVIDORES**. Esto representa problemas en la consecución de partes y repuestos, la solución de incidencias, actualizaciones de firmware, soporte de software y hardware. Los servidores mencionados en el anexo 1 son los que actualmente soportan las operaciones de aplicativos misionales como SIM y Cuentame, correo electrónico, System Center y otros 117 servidores virtuales productivos.

Dadas las razones anteriores, el ICBF requiere contar con la renovación de la garantía y soporte de dos (2) Enclosure c7000 y los 14 servidores blade de generación 6 y superior por 2 o 3 años. Con esta renovación la resolución de incidentes se logra de manera rápida y con el soporte de personal especializado directamente por parte del fabricante, además de mejorar el rendimiento de la infraestructura actual bajo las buenas prácticas de configuración del fabricante y reducir el riesgo de presentarse incidentes tras la anticipación de problemas a través de un control en el menor tiempo.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

No aplica

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

El ICBF requiere la renovación de contrato de soporte y ampliación de garantía DIRECTA CON EL FABRICANTE para los equipos relacionados en el **ANEXO 1 - INFORMATIVO GARANTIA SERVIDORES**. A continuación se describe las condiciones del servicio de garantía y soporte.

6.1 NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE Y GARANTIA:

6.1.1 H7J36AC HP Foundation Care CTR Service:

Soporte reactivo de fabricante Hewlett Packard (en adelante HP), que está orientado a software y hardware y se incluyen las siguientes características destacadas del servicio:

General:

- Administración del escalonamiento de soporte.
- Solución de soporte remoto electrónico HP.
- Soporte básico de software y gestión de llamada en colaboración para software que no es HP en ciertos productos de hardware HP.
- Acceso a información y servicios de soporte electrónicos.

Soporte de hardware:

- Diagnóstico de problemas y soporte de forma remota.
- Soporte de hardware en el sitio.
- Piezas de repuesto y materiales.

Soporte de software:

- Acceso a recursos técnicos.
- Licencia para la utilización de actualizaciones de software.
- Soporte de software.
- Soporte de asesoramiento para instalación.
- Recursos de software y soporte operacional.
- Actualizaciones de productos de software y documentación.
- Método recomendado de actualización de software y documentación de HP.

6.1.2 H1K94AC HP 6 hour CTR Proactive Care SVC:

Soporte proactivo y reactivo de fabricante Hewlett Packard, que está orientado a soluciones que incluyen entornos complejos, proporcionando una solución de soporte para entornos que abarca servidores, sistemas operativos, hipervisores, almacenamiento, redes de área de almacenamiento (SAN), y redes. Se destacan los siguientes servicios:

Equipo de soporte remoto:

- Gerente técnico de cuenta (TAM).

- Especialista en técnicas de solución.

Recursos Proactivos

- Recomendaciones y análisis de parches de software y versión del firmware.
- Análisis proactivos.
- Informes de incidentes.
- Solución de soporte remoto.
- Asistencia en la instalación de tecnología de soporte remoto.
- Centro de soporte HP.

Recursos Reactivos

- Período de cobertura del servicio de soporte remoto (24x7).
- Centro de soluciones avanzadas HP.
- Respuesta a incidentes críticos de hardware y software (24x7).
- Administración del escalonamiento acelerado.
- Soporte y diagnóstico remoto en caso de incidentes de hardware y software.
- Solución electrónica de soporte remoto electrónico de HP.
- Colaboración en caso de incidente con productos que no son de HP.
- Acceso a servicios e información electrónica de soporte.
- Materiales y piezas de reemplazo.
- Trabajo hasta la finalización del soporte en sitio o remoto.

Se requiere una propuesta que contenga las dos siguientes opciones a nivel de tiempos, teniendo en cuenta las características de los servidores y los enclosure que se encuentran en **ANEXO 1 - INFORMATIVO GARANTIA SERVIDORES:**

Opción 1: Soporte y ampliación de garantía por 2 años de los siguientes niveles de servicio:

1. H7J36AC HP Foundation Care CTR Service
2. H1K94AC HP 6 hour CTR Proactive Care SVC

Opción 2: Soporte y ampliación de garantía por 3 años de los siguientes niveles de servicio:

1. H7J36AC HP Foundation Care CTR Service
2. H1K94AC HP 6 hour CTR Proactive Care SVC

- Se solicita la certificación que acredite que la activación y la presentación del servicio sea directo por el fabricante.
- Entregar la totalidad de las renovaciones de garantía al ICBF para los equipos relacionados en el **ANEXO 1 - INFORMATIVO GARANTIAS SERVIDORES.**

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1 Obligaciones específicas

El contratista se obliga a:

- 7.1.1 Cumplir con las actividades descritas y definidas en el numeral **6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR** del presente documento.
- 7.1.2 Entregar comunicación de Hewlett Packard al supervisor del contrato donde se indique la renovación de las garantías de los equipos relacionados en el **ANEXO 1 - INFORMATIVO GARANTIAS SERVIDORES**.
- 7.1.3 Informar oportunamente al supervisor del contrato sobre las imposibilidades o dificultades que se presenten en la ejecución del mismo y ofrecer alternativas para garantizar la buena ejecución del contrato.

7.2. Obligaciones generales

- 7.2.1 Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.
- 7.2.2 Participar y apoyar a EL ICBF en todas las reuniones a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.
- 7.2.3 Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
- 7.2.4 Devolver a la Dirección administrativa del ICBF los documentos y archivos que en desarrollo del contrato se le hayan entregado, y a la misma los bienes devolutivos que le fueron asignados para su custodia.
- 7.2.5 Colaborar con EL ICBF en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos que realicen los órganos de control.
- 7.2.6 Utilizar la imagen del ICBF de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste. Salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario, podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
- 7.2.7 Realizar los pagos al SGSS (salud, pensión y riesgos profesionales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes.
- 7.2.8 Constituir y allegar a EL ICBF las garantías requeridas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del convenio.

7.3. Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión:

7.3.1 Para el eje de Calidad

- 7.3.1.1. El operador/contratista debe referir el diseño e implementación de un procedimiento de personal idóneo y competente para el desarrollo de los servicios a contratar.

7.3.2. Para el eje de Seguridad y Salud Ocupacional

- 7.3.2.1. Todo el personal del Contratista deberá estar afiliado al Sistema de Seguridad Social en Riesgos Laborales.
- 7.3.2.2. El contratista es responsable del reporte a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.

7.3.3. Para el eje de Política de Seguridad de la Información

- 7.3.3.1. El contratista debe garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por el ICBF.

7.3.4. Para el eje de Innovación

- 7.3.4.1. El contratista debe promover y desarrollar acciones de innovación y mejora que permitan ajustar y fortalecer el desarrollo de la ejecución del contrato.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El lugar de ejecución del contrato será el Datacenter Externo IFX (Cr 69 # 25b - 44 piso 8) o donde el ICBF designe en la ciudad de Bogotá – Colombia.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será 30 días a partir de la fecha de legalización del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato sin que exceda el 15 de diciembre de 2015.

10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al suministro de la solución, el IVA, demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

Un (1) único pago para la renovación del contrato de soporte y ampliación de garantía directa con el Fabricante.

El pago se realizará previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de



seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago se realizará dentro de los **treinta (30)** días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

11. TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES

Con el fin de conocer los riesgos que afectarían el contrato que se pretende adelantar, tanto en aspectos favorables como adversos; y con el fin de contribuir a asegurar los fines que el estado persigue con la contratación, el ICBF ha preparado este anexo, el cual permite dilucidar aspectos que deben ser considerados en la adecuada estructuración de ofertas y planes de contingencia y continuidad del proyecto.

De este modo, corresponderá al contratista seleccionado la asunción del riesgo previsible propio de este tipo de contratación, asumiendo su costo, siempre que el mismo no se encuentre expresamente a cargo del ICBF en el Pliego de Condiciones.

La probabilidad, el impacto y la valoración del riesgo se realiza conforme con "El Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Proceso de Contratación", de Colombia Compra Eficiente, el cual se encuentra disponible en la página:

http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/cce_manual_riesgo_web.pdf

Los riesgos que podrían afectar el normal desarrollo de las actividades previstas en esta contratación están descritos en el **ANEXO 2: MATRIZ DE RIESGOS**.

12. ANEXOS

Anexo 1. - INFORMATIVO GARANTIAS SERVIDORES

Anexo 2. - MATRIZ DE RIESGOS

13. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Andrés Mauricio Betancourt Lasprilla Profesional Subdirección de Recursos Tecnológicos	Hector German Páramo Urrea Subdirector de Recursos Tecnológicos	Piedad Cecilia Montero Villegas Directora de Información y Tecnología