



LICITACIÓN PÚBLICA Nº 05- 2007

“CONTRATACION DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA PLATAFORMA DE HARDWARE Y COMUNICACIONES DE LA CONTADURIA GENERAL DE LA NACION”

ADENDO Nº 1

Con fundamento en lo expresado en el numeral 1.4 “INTERPRETACIÓN DE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES, párrafos siete y ocho, la Contaduría General de la Nación mediante el presente Adendo No. 1 a los Pliegos de Condiciones modificará los Numerales 3.1 (anexo 2. Especificaciones técnicas). y 7.3.2.3., de los pliegos de condiciones, el cual quedará así:

EN EL NUMERAL 7.3.2.3. Certificación en Cableado Estructurado(100 Puntos)

Dado que la Contaduría General de la Nación cuenta con cableado estructurado marca AMP y LEVITON, se evaluará si el Proponente presenta certificaciones vigentes en instalación o diseño de cableado estructurado de estas u otras marcas.

Para acreditar ésta información el Proponente deberá aportar las certificaciones de la empresa vigentes expedidas por los fabricantes a nombre del proponente y tendrá un puntaje de acuerdo a la siguiente escala:

Si el Proponente no presenta certificaciones.	0 puntos
Si el Proponente presenta al menos una certificación vigente expedida por el fabricante a nombre del proponente en instalación o diseño de Cableado estructurado de cualquier marca	25 puntos
Si el Proponente presenta certificación vigente expedida por el fabricante a nombre del proponente en instalación o diseño de Cableado estructurado marca AMP o marca Leviton.	50 puntos
Si el Proponente presenta las certificaciones vigentes expedidas por los fabricantes a nombre del proponente en instalación o diseño de Cableado estructurado de las marcas AMP y Leviton y cualquier otra marca.	100 puntos

EN EL ANEXO NO. 2 FORMULARIO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS

El proponente deberá conformar su propuesta de acuerdo con las especificaciones señaladas en los presentes Pliegos de condiciones.

OBJETO DE LA CONTRATACION

“CONTRATACION DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA PLATAFORMA DE HARDWARE Y COMUNICACIONES DE LA CONTADURIA GENERAL DE LA NACION”

ITEM 1: SERVICIO TÉCNICO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE COMUNICACIONES DE LA RED DE DATOS Y DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS, DE VOZ Y DE DATOS.

Numeral	Requerimientos Mínimos Obligatorios	Propuesto y garantizado
1.	ALCANCE DE LA CONTRATACION	
1.1	Cubrimiento Corresponde al Contratista suministrar a la Contaduría General de la Nación, el servicio técnico de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones de la red de datos y de las instalaciones eléctricas, de voz y de datos, equipos de computo, control de garantías y soporte operativo del centro de computo de la Contaduría General de la Nación. Ver anexo No 3 equipos de comunicaciones de la red de datos, instalaciones eléctricas, de voz y de datos. Ver anexo No 6 equipos de cómputo. El tiempo de servicio requerido para este Item es de 24 meses.	
2.	SERVICIOS A PRESTAR EN EQUIPOS DE COMUNICACIONES DE LA RED DE DATOS, INSTALACIONES ELECTRICAS, DE VOZ Y DE DATOS Para el cumplimiento del objeto, el proveedor deberá prestar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos relacionados en el anexo 3. 1.Los equipos de comunicaciones de la red de datos, incluyendo, actualizaciones de software y/o parches para los equipos del grupo 1 y 2 (ver anexo 3); soporte técnico especializado remoto y en sitio, servicios profesionales de soporte avanzado de acuerdo con las especificaciones técnicas (incluidos repuestos y equipos de respaldo). 2.Las instalaciones eléctricas, de datos y voz de la Entidad, desde el piso 34 al piso 40 (incluidos repuestos).	
2.1	ELEMENTOS DE COMUNICACIONES QUE DEBE INCLUIR EL OBJETO DEL CONTRATO Los elementos de comunicaciones que debe incluir el objeto del contrato se listan en el anexo 3	

Numeral	Requerimientos Mínimos Obligatorios	Propuesto y garantizado
2.2	DIAGNOSTICO INICIAL Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	
2.2.1	<p>Estado y ubicación de los equipos que hacen parte del alcance del contrato.</p> <p>Inventario de manuales y demás documentos relacionados con los equipos de comunicaciones e instalaciones eléctricas, de voz y de datos.</p> <p>Registro y actualización de las hojas de vida de cada uno de los equipos y elementos que hacen parte del alcance del contrato.</p> <p>Verificación de la versión del firmware o IOS (International Outsourcing Services) de cada equipo de comunicaciones</p> <p>Organizar en caso que se requiera según las normas de administración (los racks, los cables e iconos de identificación en los racks, etc.)</p>	
2.2.2	<p><u>Monitoreo General de las variables de red:</u> Trafico, Broadcast, errores, bytes en cada uno de los segmentos de piso y a partir de este monitoreo y diagnostico inicial generar unas recomendaciones para la optimización de la red, las cuales se empezaran a ejecutar junto con el personal que destine el proveedor para este fin. Es de aclarar que se ejecutaran las recomendaciones que no impliquen costo y/o equipos adicionales a los que cuenta actualmente la entidad.</p>	
2.3	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	
	<p><u>Elementos cubiertos:</u> Todos los relacionados en el alcance del objeto en los grupos 1 y 2 del anexo 3</p>	
2.3.1	<p><u>Frecuencia y programación de ejecución del procedimiento del mantenimiento preventivo:</u> A realizarse una vez cada cuatro meses (seis en total), durante el tiempo de ejecución del contrato, en horarios no laborales, de acuerdo con la programación establecida con el responsable del control de ejecución del contrato.</p>	
2.3.2	<p><u>Personal requerido para ejecutar las actividades:</u> Anexar la lista de personal calificado con que cuenta la empresa y que estarán disponibles para el mantenimiento preventivo, a la firma del contrato.</p> <p>Actividades a realizar en cada procedimiento de mantenimiento preventivo:</p>	
2.3.3	<p><u>Inspección Preliminar:</u> el contratista realizara una inspección preliminar de todos los elementos; en esta inspección se revisaran las conexiones físicas, se verificara el estado de cada equipo y su funcionamiento.</p>	
2.3.4	<p><u>Entrega de informe de estado inicial:</u> El contratista entregara al responsable del control de ejecución del contrato un informe que incluya la recomendación de acciones a ejecutar sobre cada elemento y la programación de actividades.</p>	
2.3.5	<p><u>Ejecución:</u> Durante la ejecución del mantenimiento preventivo se debe realizar la limpieza general de equipos y elementos, análisis de logs y alarmas, reconfiguración de equipos, análisis de configuraciones y protocolo de pruebas.</p>	
2.3.6	<p><u>Cambio de partes deterioradas:</u> previa autorización de la persona responsable del control de ejecución del contrato; las partes a reemplazar deben estar relacionadas en el informe de estado inicial, el valor de las partes a reemplazar será asumido</p>	

Numeral	Requerimientos Mínimos Obligatorios	Propuesto y garantizado
	por el contratista.	
2.3.7	<u>Entrega del informe final:</u> el contratista entregara un informe con las actividades ejecutadas; un cuadro comparativo que presente las mejoras realizadas sobre cada elemento y el análisis de logs de cada equipo con sus recomendaciones.	
2.4	SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	
2.4.1	<u>Elementos cubiertos:</u> Todos los relacionados en el alcance del objeto en los grupos 1 y 2 del anexo 3 y de las instalaciones eléctricas, de datos y voz del piso 34 al 40.	
2.4.2	<u>Tiempos de atención:</u> ver Anexo 4	
2.4.3	<u>Personal requerido para ejecutar las actividades:</u> Anexar la lista de personal calificado con que cuenta la empresa y que estarán disponibles para el mantenimiento correctivo, a la firma del contrato.	
2.4.4	<u>Procedimiento de mantenimiento Correctivo:</u> El contratista deberá prestar los servicios de mantenimiento correctivo que sean necesarios durante el tiempo de ejecución del contrato, para esto recibirá el requerimiento de atención formulado por la persona encargada en la Contaduría General de la Nación a través de cualquier medio de atención (línea telefónica de soporte, correo electrónico, pagina Web o fax), la Contaduría recibe confirmación del reporte del servicio (incluido número de caso), el contratista efectúa el respectivo diagnostico de acuerdo a los tiempos de respuesta desglosados anteriormente, acerca del reporte de la falla, realiza el análisis del problema, diagnostico de la falla, solicitud y/o cambio de partes, suministro de repuestos, instalación y configuración y reestablecimiento del servicio afectado, en el tiempo indicado y según el grado de criticidad del problema. En caso de fallas de un punto de datos, este deberá ser certificado, después de su reparación.	
2.4.5	<u>Grado de criticidad según el problema:</u> Una vez reportado el problema por parte de la Contaduría General de la Nación, el contratista debe garantizar el reestablecimiento del servicio en los tiempos establecidos en el ítem de tiempos de atención de este mismo numeral, cada problema reportado deberá ser clasificado como se muestra en la tabla del anexo 5	
2.4.6	<u>Disponibilidad de partes y equipos para reemplazo en el tiempo asignado para solución de un problema:</u> Si como resultado del diagnostico se detecta que se requiere el cambio de alguna parte o equipo, el Contratista procederá a instalar y configurar provisionalmente uno(a) de características iguales, semejantes o superiores que aseguren la continuidad del servicio bajo condiciones técnicas y de operación adecuadas. El contratista deberá realizar la gestión de la garantía con el fabricante (si aplica), del cambio del equipo; mientras surte el proceso, el contratista deberá dejar en reemplazo un equipo de igual, similar o superiores características; si la parte o pieza no se encontrara cubierta el contratista deberá suministrarla. Si los equipos no se encuentran en garantía el contratista es el responsable del suministro y/o cambio de partes.	
2.4.7	<u>Reparación de equipos, partes e instalaciones eléctricas, de voz</u>	

Numeral	Requerimientos Mínimos Obligatorios	Propuesto y garantizado
	<p><u>y de datos</u>: Las partes dañadas o defectuosas que puedan ser objeto de reparación podrán ser retiradas para reparación por parte del contratista, previa autorización del responsable del control de la ejecución del contrato y deberán ser reinstaladas una vez hayan sido reparadas. La garantía de reparación de alguna parte y/o equipo deberá ser mayor o igual a seis meses.</p>	
2.5	<p>ACTUALIZACIONES DEL CONTRATO SMART-NET El proveedor debe actualizar y/o adquirir el contrato SMART-NET Cisco de soporte 7x24 del IPS (intrusion prevention sensor) cisco 4240-DC, el cual deberá tener el acceso a contraseña CCO con privilegios de descarga de software y firmas.</p>	
2.6	<p>ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Elementos Cubiertos: Todos los relacionados en el alcance del objeto en los grupos 1 y 2 (ver anexo 3), con las últimas versiones de firmware o actualizaciones y/o parches críticos liberados por los fabricantes de los equipos. Procedimiento para la actualización del Software: a. El contratista actualizará el software a las versiones actuales disponibles, durante la ejecución del contrato, cada vez que el fabricante libere las nuevas versiones de firmware o actualizaciones críticas, el contratista notificará a la Contaduría General de la Nación de esta disponibilidad e informará las nuevas funcionalidades y reporte de pruebas internas del mismo o del fabricante. b. La Contaduría determinará si la nueva funcionalidad está acorde con los requerimientos de operación de la red, en caso afirmativo se programará la instalación de la nueva versión en horario no hábil. c. El contratista ejecuta la actualización, pone en operación la nueva funcionalidad y brinda la instrucción necesaria para el personal del área de redes de la entidad. d. El contratista ejecuta un protocolo de pruebas para verificación del funcionamiento normal de los elementos luego de la actualización. e. La Contaduría recibe el servicio una vez efectuadas las pruebas satisfactoriamente.</p>	
2.7 2.7.1	<p>SERVICIOS PROFESIONALES <u>Ingeniero de Soporte</u>: El contratista deberá proveer un Ingeniero de Sistemas o Electrónico con experiencia profesional de mínimo 3 años y que posea certificación CCNA. Este deberá permanecer en las instalaciones de la entidad en el horario laboral (8 horas) establecido por la Contaduría y disponer de las herramientas, tanto de hardware como de software suministradas por el proveedor, necesarias para desempeñar las funciones descritas a continuación. Cabe aclarar que la Contaduría no cuenta con herramientas de monitoreo para los equipos y servicios objeto de este ítem. La hoja de vida con sus respectivas certificaciones académicas y laborales deberá presentarse en la propuesta. La experiencia profesional que se tendrá en cuenta como válida será la certificada después de la fecha de obtención del título de Ingeniero de Sistemas o Electrónico.</p>	

Numeral	Requerimientos Mínimos Obligatorios	Propuesto y garantizado
	<p>La Contaduría se reserva el derecho de realizar un examen sobre conocimientos específicos al Recurso Humano que el proponente ofrezca, luego de adjudicada la propuesta. En caso de que el personal ofrecido no obtuviese una calificación superior a 750 puntos, sobre 1000, este deberá ser reemplazado de forma inmediata, por otro que cumpla con el perfil requerido.</p> <p>La Contaduría queda en libertad de solicitar el cambio del funcionario que envíe el contratista, si no está conforme con el servicio prestado.</p>	
2.7.2	<u>Monitoreos de canales (Red LAN, Internet):</u> Revisar la ocupación de los mismos, el desempeño, generar estadísticas.	
2.7.3	<u>Conexiones de respaldo:</u> Verificar el tipo y la disponibilidad del enlace de backup del backbone de la red LAN con el objetivo de cerciorarse el buen funcionamiento.	
2.7.4	<u>Afinamiento de red:</u> Examinar las configuraciones de los equipos de comunicaciones y evaluar las variables que afecten su desempeño con relación a su objetivo dentro de la red para realizar el afinamiento respectivo y performance de la red.	
2.7.5	<p><u>Generación de documentación:</u> Con la información del estado de la red, estadísticas del desempeño de la misma, recomendaciones, mantener actualizadas las guías de configuración, operación y mantenimiento de los equipos, bitácoras de operación; esta documentación deberá ser entregada a la Contaduría General de la Nación mínimo una vez en el mes durante la ejecución de este contrato.</p> <p>Revisión de las políticas del Firewall: Evaluar y/o reconfigurar las políticas de seguridad establecidas en el firewall de acuerdo a las necesidades y esquema de seguridad de la entidad</p>	
2.8	Instalación de puntos de Red y eléctricos	
	El proveedor deberá instalar en el Centro de Computo 10 puntos de Red y 5 puntos eléctricos cuyas especificaciones las definirá la CGN al momento de necesitar instalar equipos(servidores, unidades de almacenamiento, librerías de Backups u otro que se necesite). Se debe incluir todos los elementos necesarios para su completa instalación de acuerdo con los estándares del mercado de las características propias del cableado estructurado de la entidad.	
2.9	CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN PARA PRESTAR SERVICIO A EQUIPOS DE COMUNICACIONES DE REDES LAN/WAN	
	<p>Los proponentes deben anexar la certificación de distribuidor autorizado y/o canal autorizado expedido por el fabricante, en la que se indique que el proponente está autorizado para:</p> <p>Distribuir y dar soporte técnico a productos marca CISCO y/o 3COM</p>	

ITEM 2. SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, CONTROL DE GARANTIAS Y SOPORTE OPERATIVO DEL CENTRO DE COMPUTO.

Numeral	Requerimientos Mínimos Obligatorios	Propuesto y
---------	-------------------------------------	-------------

		garantizado
1	Cubrimiento	
1.1	ALCANCE DE LA CONTRATACION	
	<p>Para el cumplimiento del objeto, el proveedor deberá prestar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos relacionados en el anexo 6.</p> <p>Las ofertas deben considerar el mantenimiento preventivo, correctivo, previsorio y la interrelación con las diferentes firmas que tienen responsabilidades sobre garantías de equipos adquiridos recientemente por la Contaduría. De igual forma se debe mantener en funcionamiento continuo los equipos de cómputo.</p> <p>Se deberá prestar el servicio de "Mesa de Ayuda", basado en un "Centro de Servicio Centralizado en la CGN", diseñado para recibir los requerimientos (vía telefónica o correo electrónico) registrando las solicitudes y cumpliendo con los niveles de servicio establecido, esta misma deberá registrar y hacer seguimiento o direccionamiento de todos los servicios solicitados por los usuarios y generar los informes solicitados.</p> <p>El servicio requerido para este ITEM debe iniciar el 1 de enero de 2008</p>	
2	Mantenimiento Preventivo	
2.1	<u>Diagnóstico inicial y levantamiento de información:</u> El Contratista deberá realizar al inicio del contrato las siguientes actividades:	
2.2	Verificar del estado y ubicación de los equipos que hacen parte del objeto y alcance del contrato.	
2.3	Inventario de hardware y software de todos los equipos que hacen parte del objeto y alcance del contrato.	
2.4	Registro y actualizaciones de las hojas de vida de cada uno de los equipos que hacen parte del objeto y alcance del contrato.	
2.5	Deben incluirse un mantenimiento preventivo cada seis meses (4 en total) de los equipos relacionados en el anexo No. 3 de común acuerdo con la CGN durante el término de ejecución del contrato, los cuales deben incluir:	
2.6	Limpieza externa	
2.7	Lubricación de partes mecánicas	
2.8	Limpieza interna cuando el tipo de equipo así lo requiera	
2.9	Diagnóstico del funcionamiento del equipo, en Hardware y Software	
2.10	Corrección de las fallas detectadas y reemplazo de las partes defectuosas necesarias para el buen funcionamiento del equipo en Hardware y Software	
2.11	Reporte de servicio por cada equipo relacionado	
2.12	Debe indicarse por escrito el procedimiento y las herramientas a utilizar en el diagnóstico del equipo	

2.13	Debe incluirse en este servicio la revisión y diagnóstico de la carga eléctrica a la cual se encuentren conectados los equipos	
3	Mantenimiento Correctivo	
3.1	La disponibilidad de servicio debe ser como mínimo de lunes a viernes entre las 7:30 a.m. y las 6:00 p.m. de forma ininterrumpida de lunes a viernes y sabados de 8 a.m a 1 p.m durante el término de ejecución del contrato	
3.2	<u>Tiempo de respuesta en sitio:</u> de 15 minutos en promedio mensual, contados a partir del registro de la solicitud de servicio. La atención implica diagnóstico de la falla a través de presencia directa en el sitio cuando se requiera, donde se encuentre el equipo y la elaboración de un reporte, el cual firmara el usuario que solicito el servicio y el técnico que lo atendió	
3.3	Tiempo de solución del requerimiento o reparación del bien de 60 minutos en promedio mensual, contados a partir del registro de la solicitud del servicio. La constancia deberá quedar escrita en un reporte, el cual debe ser elaborado por el técnico que presta el servicio y posteriormente entregado al usuario para su firma respectiva	
3.4	Debe incluir la totalidad de las partes y/o repuestos que se requiera cambiar y su costo debe ser asumido por el Contratista	
3.5	Cuando una parte de algún equipo haya sido reportada como dañada y reparada en tres oportunidades dentro de un período de dos meses, ésta deberá ser reemplazada y el técnico deberá dejar una copia del reporte en el GIT de Apoyo Informático	
3.6	Cuando dentro de las ocho horas hábiles siguientes a la atención de la llamada no haya sido posible poner en normal funcionamiento el equipo, el proponente debe proveer un equipo de iguales o superiores características hasta el momento en que se subsane el daño o se reemplace definitivamente. Los criterios sobre los cuales se determinará si un bien es de iguales o superiores características a otro que se quiere reemplazar serán definidos de común acuerdo entre las partes	
3.7	Si dentro de los 30 días calendario siguientes a la atención de la llamada, el bien no ha sido aún reparado, el proponente deberá reemplazarlo definitivamente por otro de iguales o superiores características. Por ninguna razón deberán quedar equipos sin reparar o sustituir una vez termine la vigencia del contrato	
3.8	Debe indicarse por escrito el procedimiento y las herramientas a utilizar en el diagnóstico del equipo	
3.9	El contratista deberá mantener permanentemente en las instalaciones de la CGN y en optimas condiciones dos (2) impresoras laser (incluyendo el toner respectivo) con puerto de red y ocho (8) computadores personales de escritorio completos para uso de la entidad en casos de contingencia y/o necesidades del servicio, Dichos computadores personales deben tener las siguientes características mínimas: Procesador "Intel Core 2 Duo", DD 80 GB, Unidad de CD, quemador DVD y RAM de 1Gb, en caso que se requiera hacer	

	cambio de CPU, Monitor, Teclado o Mouse.	
3.10	El mantenimiento correctivo, se deberá aplicar a todos los computadores personales de escritorio, portátiles e Impresoras y otros, relacionados en el Anexo No.6, incluyendo soluciones de software y únicamente limpieza externa para los equipos que se encuentran en garantía.	
3.11	Los técnicos que se encuentren de planta en las instalaciones de la CGN deberán hacer revisiones periódicas a los equipos relacionados en el Anexo No.6, con el fin de detectar fallas en los componentes de hardware, software y corregirlos a tiempo	
4	Mantenimiento Previsivo	
	Se realizara con base en los reportes mensuales y con el plan de mantenimiento preventivo, se realizaran cuadros de tipo estadístico que permitan hacer seguimiento al desarrollo del contrato, a la labor desempeñada por los técnicos y al funcionamiento de la plataforma tecnológica. Con base en la información suministrada por el contratista se procederá a tomar las medidas pertinentes para mejorar lo relacionado con la funcionalidad de la plataforma	
5	Coordinación Garantías De Equipos	
5.1	En cumplimiento del objeto del contrato que se suscriba la firma oferente deberá realizar la coordinación entre la Contaduría y las compañías que tengan garantías vigentes. Para ello deberá llevar a cabo tareas como:	
5.2	Atender las llamadas relacionadas con fallas en los equipos en garantía y registrarlas debidamente de acuerdo con los procedimientos que se definan.	
5.3	Contactar la firma responsable y reportar las fallas que se hayan presentado	
5.4	Velar por la oportuna atención de los reportes con base en las estipulaciones del contrato de garantía o mantenimiento	
5.5	Colaborar con el usuario en el recibo del servicio y en la evaluación de la calidad del mismo. Así mismo informar a los responsables del GIT de Apoyo Informático sobre la solución dada al problema	
5.6	Recibir los informes o reportes de las firmas responsables y presentar cada mes reportes unificados a la Contaduría sobre el desarrollo de los diferentes contratos	
5.7	Coordinar con la firma responsable la ejecución de los mantenimientos preventivos contratados durante el tiempo de garantía	
6	Instalación De Dispositivos	
	Cuando las necesidades así lo exijan, el contratista deberá realizar la instalación y configuración de dispositivos como discos, tarjetas de red, memorias, etc. en los equipos cubiertos por el contrato o por las garantías cuando el GIT de Apoyo Informático o las firmas responsables de las mismas lo autoricen. En este caso, el	

	Contratista se hará responsable por daños en equipos y/o dispositivos ocasionados por fallas, negligencia u omisiones en su instalación	
7	Operación del Centro De Computo	
	<p>A fin de reforzar el grupo de administración y operación del Centro de Cómputo del GIT de Apoyo Informático, se hace necesario realizar actividades de monitoreo permanente de <u>todos los sistemas de información y equipos del centro de computo, ejecución de procesos</u>, verificación de conectividad de los servidores y sus aplicaciones , asegurar el cumplimiento de los estándares para ejecución de instalaciones y procesos, reportar y controlar degradaciones del sistema operativo y bases de datos, escalar fallas al segundo y tercer nivel de soporte, operación de backups y restauraciones de las plataformas operacionales y de bases de datos, elaborar y mantener actualizado el inventario de equipos e infraestructura del Centro de cómputo.</p> <p>Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad en el centro de computo, registrar todos los eventos en bitácoras y realizar las otras actividades que el grupo de administración del GIT de apoyo Informático requiera dentro de sus funciones</p>	
8	Exclusiones Del Servicio	
	Los únicos elementos que pueden excluirse del servicio de mantenimiento son los correspondientes a insumos. Se entiende por insumos todos aquellos bienes que tienen el carácter de suministro periódico y que se consumen tales como cintas para impresoras, toner, cartuchos, pilas, unidades fusoras y drums.	
9	SOPORTE EN HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD	
9.1	En cumplimiento de este servicio la firma deberá llevar a cabo actividades como:	
9.2	Atención de llamadas de servicio y solución de problemas para todos los equipos, relacionados con sistemas operativos, herramientas de automatización de Oficinas, conectividad que impidan el normal funcionamiento del software en el entorno de la red LAN de la CGN. Las herramientas utilizadas actualmente por la Contaduría son:	
	Sistema operativo MS WINDOWS en sus diferentes versiones	
	MS WORD en sus diferentes versiones	
	MS EXCEL en sus diferentes versiones	
	MS POWER POINT en sus diferentes versiones	
	MS ACCESS en sus diferentes versiones	
	MS OUTLOOK en sus diferentes versiones	
	ANTIVIRUS Office Scan (Trend Micro)	
	Websense	
	IMSS de Trend Micro	
	Windows 2003 server	

	Unix	
	Linux	
	SQL*Server 2000 o superior	
9.3	Atención de llamadas de servicio y solución de problemas para todos los equipos, relacionados con virus informáticos que se presenten. Igualmente coordinar las acciones necesarias con los proveedores de este tipo de software para las actualizaciones que sean necesarias, en coordinación con el GIT de Apoyo Informático	
9.4	Para todos los equipos, instalación de software operativo, herramientas de automatización de oficinas, antivirus y otros relacionados que se requieran, previa la adquisición que la Contaduría haga en cumplimiento de procesos formales ante firmas debidamente autorizadas para ello. Igualmente cuando debido a cualquier circunstancia se requiera la reinstalación de este tipo de software. Cabe aclarar que el software y los medios deben ser de propiedad de la Contaduría General de la Nación exclusivamente.	
9.5	Asesoría y orientación al usuario en la utilización de las herramientas de usuario final que posea o adquiera la CGN.	
10	OTRAS RESPONSABILIDADES	
10.1	Informes Mensuales	
	Durante la ejecución del contrato que se suscriba, el proponente debe entregar cada mes un informe de los equipos que se encuentran en reparación. Al informe debe anexarse copias de los documentos que certifique la prestación del servicio sea este preventivo o correctivo, así como las recomendaciones que la firma considere pertinentes, deberá detallar el comportamiento de los equipos, reporte de fallas, tiempo de atención y solución a las llamadas, estadística del tipo de llamadas atendidas, equipos con mayor numero de fallas indicando las características de la falla con el fin de detectar si el problema es a nivel de equipo o usuario, reporte individual de fallas por partes dañadas	
10.2	Software Para Control de Servicios	
	El proponente deberá disponer de una herramienta de software debidamente licenciada que cumpla con los requerimientos para el trabajo de soporte en línea, entre los cuales deberá cumplir con lo siguiente:	
10.3	Garantizar que el software aplicativo, en el cual se apoye la mesa de ayuda, genere como mínimo los siguientes informes e indicadores solicitados, de acuerdo con la periodicidad requerida por el supervisor:	
10.4	El ambiente de trabajo de la aplicación debe ser multiusuario.	
10.5	Relación de solicitudes abiertas indicando estado y tiempo transcurrido desde que se radicó	
10.6	Estado de solicitudes cerradas, por cada contratista	
10.7	Servicios atendidos por una dependencia o usuario específico	

10.8	Servicios solicitados por dependencia y por usuario específico	
10.9	Calificación de servicios con sus respectivos porcentajes (Excelente, bueno o malo)	
10.10	Clasificación de la prestación de servicios	
10.11	Tiempo promedio de respuesta por técnico y global	
10.12	Tiempo promedio de solución por técnico y global	
10.13	Estadística de calificación de servicios por técnico y global	
10.14	Administración del inventario de la plataforma tecnológica (hardware y Software)	
10.15	Administración y control de los servicios para cada equipo	
10.16	Medio por el cual se recibió la solicitud. (Telefónica, mail, etc.)	
10.17	Asignar a cada solicitud un número consecutivo que será informado al usuario en el momento de requerir un servicio	
10.18	Registrar, atender y hacer seguimiento y verificación del cierre (a satisfacción del usuario) de cada solicitud	
10.19	Ofrecer en primera instancia soporte remoto al usuario que efectúa la solicitud	
10.20	Escalar los problemas no resueltos a personal especializado del proponente, haciéndolo conocer al supervisor	
10.21	Elaborar reportes del estado de los servicios abiertos y cerrados según la periodicidad requerida por el supervisor, esto incluye las empresas con las cuales cualquier equipo tenga garantía	
10.22	Generar y entregar reportes de forma que el supervisor pueda hacer seguimiento en línea de los servicios	
10.23	Instalar y configurar: cuentas de correo, accesos a aplicativos del sistema financiero, impresoras, servicios de impresoras a los usuarios, aplicativos institucionales según los procedimientos actuales, parches a los sistemas operativos y herramientas de productividad y los demás que ordene el supervisor del contrato	
10.24	El proponente, será responsable penalmente, por la instalación de software que no haya sido adquirido por la CGN y que no se encuentre debidamente licenciado, el personal asignado para la ejecución del presente contrato no estará autorizado para instalar ningún tipo de software en calidad de evaluación o prueba, en ninguno de los microcomputadores de la CGN, incluso en los que el proponente proporcione para el desarrollo normal de sus actividades, previa la presentación de la licencia del correspondiente producto	
10.25	El personal asignado para la ejecución del contrato, por ninguna razón facilitara, instalara o reproducirá Cd's de juegos, música o software NO autorizado por la coordinación del GIT de Apoyo Informático y/o adquiridos por la CGN	
10.26	Se deberán trasladar internamente los equipos de cómputo que sea necesario reubicar de acuerdo a la respectiva autorización.	
11	Recurso Humano	

11.1	El proponente deberá garantizar la presencia de recurso humano para prestar los servicios de soporte técnico a usuarios internos en el horario de 7:30 am a 6:00 pm de Lunes a Viernes días laborales y Sábado de 8 am a 1 pm, y para el soporte técnico del centro de computo en horario de 7x24(7 días a la semana 24 horas al día).	
11.2	Adjuntar a la propuesta las Hojas de Vida de los funcionarios que dedicarán al servicio en la Contaduría con las respectivas certificaciones de estudios y experiencia laboral requeridos para cada uno de los perfiles. Las certificaciones laborales y académicas deben contener la información necesaria para evaluar el perfil correspondiente de forma precisa. Los perfiles requeridos se especifican a continuación:	
11.2.1	(1) un Ingeniero de sistemas o electrónico con una experiencia profesional mínima de 3 años. Experiencia profesional comprobada en administración de Windows Server. El Ingeniero debe ser certificado en tecnología Microsoft, en al menos dos (2) de las siguientes categorías: Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE) Microsoft Certified Database Administrator (MCDBA) Microsoft Certified Professional (MCP) Adjuntar en la propuesta certificado donde se muestre los números de certificación Microsoft.	
11.2.2	(2) Dos Ingenieros de sistemas o electrónicos con experiencia profesional comprobada mínima de 2 años. Este perfil debe acreditar experiencia profesional en soporte técnico o mantenimiento de equipos de cómputo y/o operación de centros de computo.	
11.2.3	(2) Dos Tecnólogos en Ingeniería de sistemas o electrónica con una experiencia laboral comprobada mínima de 2 años. Este perfil debe acreditar experiencia en soporte técnico o mantenimiento de equipos de cómputo y/o operación de centros de computo.	
11.2.4	(2) Dos Técnicos laboral en áreas de sistemas y/o electrónica con una experiencia laboral comprobada mínima de 1 año. Este perfil debe acreditar experiencia en soporte técnico o mantenimiento de equipos de cómputo y/o operación de centros de cómputo.	
11.3	Experiencia laboral o profesional comprobada	
	La experiencia profesional que se tendrá en cuenta como válida será la certificada después de la fecha de obtención del título de Ingeniero de Sistemas o Electrónico, según el perfil correspondiente Para certificar la experiencia laboral de los Tecnólogos en Ingeniería de Sistemas o Técnico laboral de sistemas o electrónico se tendrá en cuenta la adquirida antes o después de la obtención del título correspondiente, según el perfil correspondiente.	

11.3.1	La Contaduría se reserva el derecho de realizar un examen sobre conocimientos específicos a cada Recurso Humano que el proponente ofrezca, luego de adjudicada la propuesta. En caso de que el personal ofrecido no obtuviese una calificación superior a 750 puntos, sobre 1000, este deberá ser reemplazado de forma inmediata, por otro que cumpla con el perfil requerido	
11.3.2	Las personas que estén de tiempo completo dentro de las instalaciones de la Contaduría, deberán portar Bata y/o chaleco y carné con el respectivo logotipo de la compañía prestadora del servicio, el carné deberá portarse en lugar visible	
11.3.3	La CONTADURIA queda en libertad de solicitar el cambio de los funcionarios que envíe el contratista, si no esta conforme con el servicio por el o ellos prestado, así como el cumplimiento del servicio de acuerdo con lo solicitado en el objeto y alcance del presente contrato	
12	Infraestructura Física	
	El proponente deberá mantener en las instalaciones de la CGN, los equipos y herramientas mínimos necesarios para la atención de los servicios mencionados entre los cuales está: una herramienta de software para el apoyo de la Mesa de Ayuda, herramientas para reparación de equipos, en el nivel que exige la atención dentro de las primeras ocho horas.	
13	PROCEDIMIENTOS PARA PRESTACION DEL SERVICIO	
13.1	Se deben adjuntar los procedimientos que se usaran para prestar el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo, previsorio y de atención al usuario, además incluir la lista del tipo de herramientas que se utilizaran.	

ITEM 3: SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA PLATAFORMA DE SERVIDORES DE MISION CRÍTICA

Numeral	Requerimientos Mínimos Obligatorios	Propuesto y garantizado
---------	-------------------------------------	-------------------------

1. **ALCANCE DE LA CONTRATACION**

1.1 Cubrimiento:

Corresponde al Contratista suministrar el mantenimiento y soporte técnico del hardware y software de base de los equipos relacionados en el siguiente cuadro y durante el tiempo especificado en la columna "Tiempo de servicio".

El servicio a este item se debe prestar a partir del 8 de diciembre de 2007

Cantidad	Servidor	Tiempo de Servicio
2	Compaq AlphaServer GS80	12 meses
1	Equipo de almacenamiento Compaq Storageworks Storage Area Network (SAN)	12 meses
1	Librería de cintas Compaq MSL5000	24 meses

1	Compaq Alpha 4100	12 meses
1	Compaq Digital DS20	12 meses

2. Soporte On Site: proveer el soporte técnico en sitio de acuerdo las siguientes especificaciones técnicas:

2..1 Proveer un Ingeniero de sistemas o electrónico con especialización en áreas de tecnología informática, experiencia profesional mínima de 8 años y experiencia en administración de Sistemas Operativos Digital Unix o Unix Tru 64 mínima de 4 años.

La hoja de vida con sus respectivas certificaciones académicas y laborales deberá presentarse en la propuesta. La experiencia profesional que se tendrá en cuenta como válida será la certificada después de la fecha de obtención del título de Ingeniero de Sistemas. La experiencia profesional debe ser certificada por empresas que tenga o hayan tenido las plataformas de sistemas operativos solicitadas en este numeral.

La Contaduría se reserva el derecho de realizar un examen sobre conocimientos específicos al Recurso Humano que el proponente ofrezca, luego de adjudicada la propuesta. En caso de que el personal ofrecido no obtuviese una calificación superior a 750 puntos, sobre 1000, este deberá ser reemplazado de forma inmediata, por otro que cumpla con el perfil requerido.

La Contaduría queda en libertad de solicitar el cambio del funcionario que envíe el contratista, si no esta conforme con el servicio prestado.

Este recurso humano se debe proveer durante 12 meses contados a partir del 8 de diciembre de 2007.

2.2 Elaborar plan de acción al inicio del contrato que incluya un diagnóstico detallado del estado actual de cada uno de los equipos relacionados en este ítem y cronograma de actividades de administración, haciendo especial énfasis en aspectos de seguridad informática y rendimiento de los equipos. Este plan deberá ser previamente aprobado por el Supervisor del contrato antes de comenzar su ejecución

2.3 Elaborar informes mensuales sobre actividades desarrolladas, indicadores de gestión, estado y recomendaciones

2.4 Elaborar inventario de manuales y demás documentos relacionados de cada uno de los servidores del centro de cómputo de la Contaduría General de la Nación

2.5 Llevar registro y actualización de las hojas de vida de cada uno de los servidores del centro de cómputo de la Contaduría General de la Nación

2.6 Ejecutar la administración, actualización (instalación de Parches y nuevas versiones), monitoreo y afinamiento de los sistemas operativos de cada uno de los servidores del centro de cómputo de la Contaduría General de la Nación

2.2 Visitas de mantenimiento preventivo:
Visitas de mantenimiento preventivo con programación cada seis (6) meses para los equipos, durante el tiempo de servicio estipulado en el numeral 1.1 de este ítem, las cuales se realizarán en horario no hábil después de las 6 pm y/o fines de semana, previo acuerdo con la CGN.

- 2.3 Visitas de mantenimiento correctivo:
Las que se requieran durante el tiempo de servicio estipulado en el numeral 1.1 de este ítem, con asistencia en el sitio dentro de las 4 horas contadas a partir de la hora de recepción del requerimiento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días al año.
- 2.4 Tiempo de solución:
En caso de problemas técnicos en los equipos, el contratista deberá dar solución en un término no mayor de 6 horas contadas a partir del momento de recepción del requerimiento.
- 2.5 Repuestos:
El Contratista deberá suministrar las partes o repuestos que se requieran para los equipos, sin costo adicional, durante el tiempo de servicio estipulado en el numeral 1.1 de este ítem y el personal especializado para la instalación y puesta en funcionamiento de los mismos.
- 2.6 Prestación del servicio objeto del contrato:
El Contratista deberá prestar los servicios las 24 horas del día, los 7 días a la semana por 365 días al año, durante el tiempo de servicio estipulado en el numeral 1.1 de este ítem.
- 2.7 Stock de repuestos:
El Contratista deberá garantizar durante el tiempo de servicio estipulado en el numeral 1.1 de este ítem el suministro de los repuestos o partes que se requieran para los equipos.
- 2.8 Asistencia en sitio 7x24x4 (7 días por 24 horas por 4 horas de respuesta):
El Contratista deberá garantizar asistencia en el sitio de instalación para problemas tanto de software como de hardware de los equipos, durante el tiempo de servicio estipulado en el numeral 1.1 de este ítem
- 2.9 Asistencia telefónica 7x24x2 (7 días por 24 horas por 2 horas de respuesta):
El contratista deberá garantizar asistencia telefónica a las inquietudes o problemas detectados en el sistema operativo, hardware y red de los equipos, en los términos antes mencionados y sin límites de tiempo durante la solución del problema.
- 2.10 Prioridad de tiempo de respuesta:
El contratista deberá dar prioridad a la llamada o servicio solicitado como: Urgentes, graves o no crítica.
- 2.11 Procedimiento para escalar incidencias:
El contratista deberá establecer un procedimiento para escalar incidencias.
- 2.12 Acceso a publicaciones:
El Contratista deberá enviar periódicamente publicaciones y ajustes relacionados con los equipos y el sistema operativo, publicados por los fabricantes, o en su defecto proporcionar el acceso para obtener esta información.
- 2.13 Nuevas versiones:
El contratista deberá suministrar nuevas versiones de los sistemas operativos y sus utilitarios para los equipos, en caso de que se liberen durante el tiempo de servicio estipulado en el numeral 1.1 de este ítem y deberá realizar la respectiva actualización.
- 2.14 Actualización de parches:
El proponente deberá suministrar los últimos parches del sistema

operativo, software y firmware de los Servidores con su respectiva instalación.

2.15 Desplazamiento:
durante el tiempo de servicio estipulado en el numeral 1.1 de este ítem, solamente se desplazarán los equipos de su sitio cuando requieran ser observados y reparados en el laboratorio del proponente y el costo de transporte será asumido por éste.

2.16 Centros de servicio:
El proponente deberá allegar con su propuesta la información de los Centros de Servicio del oferente y que ofrezca para la atención del servicio ofertado. Para esto debe relacionar la ciudad, dirección, teléfono, nombre del contacto y nombre del Centro de servicio. La Contaduría General de la Nación se reserva el derecho de verificar la información suministrada por el oferente. Finalmente, debe informar el proceso para el reporte y atención de un mantenimiento correctivo.

Se publica a los 10 días del mes de octubre de 2007.

JOSÉ HERNÁN MONTOYA ARBOLEDA
SECRETARIO GENERAL (E)