

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. ESP**

**ESTUDIO DE MERCADO**

**DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE FABRICANTE PARA  
LINUX ENTERPRISE**

**BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2019**

## INFORMACIÓN PRELIMINAR

Se entiende por estudio de mercado el procedimiento y/o trámite que permite a ETB revisar la estructura, las características y las tendencias del mercado de bienes y/o servicios, así como identificar los segmentos que representan la mejor opción y/o menor riesgo, conocer nuevos productos y/o servicios, y comprender las diferentes condiciones y/o limitaciones relacionadas con el abastecimiento de bienes y/o servicios, incluido el análisis de precios y/o tendencias de los mismos en el mercado y la evaluación de condiciones de capacidad de los posibles interesados.

De conformidad con el Manual de Contratación de ETB, la realización del presente estudio de mercado no obliga a ETB a iniciar una o varias contrataciones, igualmente, ETB podrá a su entera discreción, terminar el presente trámite de estudio de mercado en cualquier momento, sin que por ello se entienda que deba reconocer a los interesados o participantes en el mismo, cualquier indemnización o algún tipo reconocimiento.

El interesado debe tener en cuenta que el presente estudio de mercado puede servir de base para una posterior contratación de los servicios objeto del presente estudio y que en esta fase no se constituye compromiso precontractual ni contractual entre el participante o interesado y ETB. Así las cosas, el estudio de mercado no genera compromiso u obligación para ETB con los participantes, pues no corresponde a un proceso de selección; y en desarrollo del mismo se tendrán en cuenta los principios que orientan la contratación ETB.

ETB podrá solicitar a los participantes del estudio de mercado las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto o aspecto dudoso o equivoco de la información suministrada. Si el participante no envía las aclaraciones o información adicional requerida y no es posible aclarar lo solicitado, la misma no se tendrá en cuenta dentro del estudio.

Con los resultados que se originen con ocasión de este estudio de mercado, eventualmente se podrán desprender uno o varios procesos de selección. Adicionalmente, dichos resultados constituyen una verificación de la información entregada por el participante a fin de establecer posibles invitados para participar en eventuales procesos de contratación con el objeto mencionado en el primer párrafo del presente documento.

## 1. ESTUDIO DE MERCADO

### 1.1 OBJETO DEL ESTUDIO DE MERCADO

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en adelante ETB, está interesada en recibir información de precios para los siguientes servicios:

- a) Derechos de actualización para el sistema operativo Linux Enterprise.
- b) Soporte de fabricante (horario 7x24) para el sistema operativo Linux Enterprise en los servidores de la Vicepresidencia de Informática.

### 1.2 CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA AL ESTUDIO

A continuación, se establecen las fechas de los eventos más relevantes en relación con los presentes RFQ

- Publicación RFI/RFQ Fecha 23/Mayo/2019
- Última fecha para recepción preguntas proveedores Fecha 28/Mayo/2019
- Última fecha para aclaración de Preguntas ETB Fecha 30/ Mayo/2019
- Última fecha para la recepción de las propuestas Fecha 04/Junio/2019

Fecha de entrega de las respuestas al estudio de mercado: 04/Junio/2019 (por medio digital vía correo electrónico).

Contacto: Alejandra Gomez Cardona [alejandra.gomezc@etb.com.co](mailto:alejandra.gomezc@etb.com.co) (Gerencia de Abastecimiento).

Como respuesta al presente estudio de mercado se deberá entregar la siguiente información:

1. Nombre de su compañía, fecha de fundación, presencia en Colombia y servicios, certificado de cámara de comercio de la empresa.
2. Respuestas RFI: ETB espera que el interesado entregue la respuesta punto a punto que se solicita en el RFI y luego proceder a explicar su respuesta. Se espera que todos los documentos que integren el RFI, sean redactados en idioma español.
3. Vigencia de la cotización: Indicar la vigencia de la cotización presentada.
4. Valores estimados de los servicios (COP) detallados en el Anexo - Financiero adjunto. Entregar cotización en Excel y PDF.

Es importante aclarar que la presentación de la respuesta al presente estudio de mercado no representa compromiso para ninguna de las partes a excepción del compromiso que tiene ETB de mantener estricta confidencialidad sobre la información suministrada

### 1.3 ALCANCE DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

El alcance de los servicios a cotizar, por un periodo de dos (2) años, es el siguiente:

- a) Derechos de actualización para el sistema operativo Linux Enterprise.
- b) Soporte de fabricante (horario 7x24) para el sistema operativo Linux Enterprise en los servidores de la Vicepresidencia de Informática.

### 1.4 CONDICIONES TÉCNICAS

Los servicios de derechos de actualización y soporte de fabricante (3er Nivel) para el sistema operativo Linux Enterprise por un periodo de dos (2) años, se requiere para el siguiente grupo de servidores, incluyendo las herramientas o complementos necesarios y debidamente licenciados para su administración centralizada:

| Cantidad | Descripción servidores   | Herramientas o Complementos  |
|----------|--|--|
| 14       | Servidores físicos en cluster de VMware de 4 sockets cada uno. | Conectores a herramienta de gestión centralizada de infraestructura TI.  |
| 4        | Servidores individuales de 2 sockets cada uno.                 | Componentes de alta disponibilidad (cluster), y conectores a herramienta de gestión centralizada de infraestructura TI.                        |
| 1        |  | Herramienta o consola para gestión centralizada de infraestructura TI (administración, aplicación de parches, mantenimientos, actualizaciones) |

### 1.5 CONDICIONES PARA LA ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES Y SOPORTE DE FABRICANTE (3er NIVEL)

#### 1.5.1 NUEVAS VERSIONES

El alcance de los servicios incluye el suministro de nuevas versiones del software liberadas al mercado por el fabricante, incluyendo:

- a. Acceso a los medios de instalación y actualización (URLs para descarga, cuenta de usuario y credenciales de acceso)
- b. Entrega de la documentación (manuales, instructivos, etc.) necesaria para una adecuada actualización, administración y operación del sistema en sus nuevas versiones, mejoras y/o correcciones implementadas.
- c. Especificación de los cambios o mejoras realizadas en la nueva versión
- d. Documentación que acredite la propiedad de las licencias por parte de ETB.

### **1.5.2 MIGRACIÓN A LAS NUEVAS VERSIONES**

ETB espera que EL INTERESADO tenga en cuenta en su oferta para realizar la migración o actualización del Kernel del sistema operativo de las versiones instaladas en los servidores de la Vicepresidencia de Informática, la asignación personal en sitio para implementar la migración y detallar los requisitos de migración y el tiempo requerido.

### **1.5.3 ATENCIÓN REMOTA**

ETB espera que EL INTERESADO pueda disponer de medios de atención remota para atender el soporte correspondiente.

### **1.5.4 ATENCIÓN EN SITIO**

ETB espera que EL INTERESADO confirme si puede contemplar en su cotización el desplazamiento en sitio en un tiempo máximo de 3 HORAS, al personal técnico apropiado para solucionar un incidente clasificado como crítico o aquellos que han superado el acuerdo de nivel de servicio.

ETB espera que el INTERESADO tenga en cuenta que el servicio de soporte tercer nivel es de preferencia remoto, y que el desplazamiento a sitio solo es en casos excepcionales.

### **1.5.5 GUÍA DE SOPORTE**

ETB espera que EL INTERESADO contemple en su cotización la entrega de una guía para utilización del servicio de soporte. ETB espera que esta guía pueda describir claramente la totalidad del procedimiento a seguir por parte de ETB en caso que sea necesario hacer uso del servicio de soporte.

### **1.5.6 MEDIOS DE CONTACTO REQUERIDOS**

ETB espera que EL INTERESADO incluya en su cotización medios de acceso al servicio de soporte técnico:

- a. Un número telefónico fijo en Bogotá o un número gratuito (01 800).
- b. Un correo electrónico o página WEB para el reporte de incidentes.

ETB solicita que el INTERESADO detalle en su cotización, los medios de contacto y matriz de escalamiento para reporte y seguimiento de los incidentes.

### **1.5.7 ATENCIÓN DE TIQUETES**

ETB espera que la atención de tiquetes reportados por ETB, incluya las siguientes etapas:

- a. Identificación de solicitudes: Cada solicitud genere un tiquete que permita identificarla de manera unívoca.
- b. Trazabilidad de solicitudes: Para cada tiquete generado se pueda identificar la duración, responsable y gestión realizada en cada etapa.
- c. Retroalimentación: En caso de tener tiquetes de problemas técnicos abiertos enviar por lo menos semanalmente la retroalimentación del estado de los mismos.

- d. Cierre de casos: No suspender la atención de una solicitud, hasta tanto no se solucione la falla.

### 1.5.8 PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES

ETB informa al INTERESADO que espera tener la siguiente clasificación en cuanto a la prioridad de atención de las solicitudes escaladas.

La prioridad de atención a solicitudes depende básicamente del impacto en el negocio y la urgencia de contar con una solución o respuesta. Determina el grado de afectación que causa o puede llegar a causar una parada, una interrupción o un mal funcionamiento de los sistemas.

El nivel de prioridad es asignado, teniendo en cuenta las características de las áreas usuarias del servicio, las características del propio indicador en los ANS, la extensión de las consecuencias de los fallos o eventuales fallos, el número de usuarios afectados, las posibles implicaciones financieras, pérdidas de negocio, etc. La prioridad se clasifica en tres niveles:

- **Prioridad Alta:** Corresponde a situaciones que bloquean o pueden llegar a bloquear en forma inminente la operación de cualquier componente del sistema operativo o de alguna funcionalidad específica y que no tienen solución alterna. Un componente o módulo del mismo, no está disponible o está seriamente afectado, o es inminente su salida de servicio. No existen alternativas disponibles para que los usuarios puedan realizar su trabajo. Una interrupción de los servicios resultó o puede resultar en una pérdida de negocio o afectar los ingresos financieros de la empresa.
- **Prioridad Media:** Corresponde a situaciones que no bloquean la operación de ninguno de los componentes del sistema operativo y que tienen solución alterna; pero afectan o pueden llegar a afectar en forma inminente el comportamiento normal de los componentes o un módulo del mismo, o pueden generar inconsistencia en la información. La calidad del servicio o funcionalidad proporcionada por el sistema está afectando moderadamente a un amplio conjunto de usuarios o puede afectarlos en forma inminente. La pérdida del servicio implicó o puede llegar a implicar una caída de productividad o afectar los indicadores de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- **Prioridad Baja:** Corresponde a situaciones que no bloquean la operación crítica o para las cuales existe una solución alterna o funcional, o no es inminente una afectación de la operación de los componentes del sistema operativo. Adicionalmente, ésta situación no ocasiona problemas a nivel de consistencia de la información. El servicio o funcionalidad proporcionada por el sistema está o puede llegar a estar degradado en forma leve y/o afectan a un número reducido de usuarios. Existen alternativas para la ejecución de las tareas de los usuarios. La pérdida del servicio puede resultar en una reducción de la productividad, pero no interfiere con la obtención de los logros financieros o con los indicadores de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

### 1.5.9 NIVELES DE SERVICIO

ETB espera que EL INTERESADO indique si puede contemplar en su cotización para la atención de incidentes los siguientes tiempos

| Prioridad | Tiempo de atención |
|-----------|--------------------|
| Alta      | 1 hora             |
| Media     | 2 horas            |
| Baja      | 8 horas            |

El inicio de la atención implica la asignación de un número de identificación al incidente, y la notificación del inicio de la atención.

### **1.6 DISTRIBUIDOR AUTORIZADO**

ETB solicita que el INTERESADO cuente con autorización vigente de la compañía fabricante de la distribución de sistema operativo Linux Enterprise, para suministrar los servicios objeto del presente estudio de mercado.

Favor anexar la certificación correspondiente.

### **1.7 FORMA DE PAGO**

El INTERESADO deberá tener en cuenta en su cotización la siguiente forma de pago: Un (1) pago anual por el cien por ciento (100%) del precio de los servicios correspondientes al periodo (cada año), en pesos colombianos, el cual se hará efectivo a los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de radicación de la factura en el área de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del certificado de activación o renovación de los derechos de actualización y soporte de fabricante, y el acta de recibo a satisfacción por parte de ETB.