

Estudio de Mercado



EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. ESP

ESTUDIO DE MERCADO
Derechos de actualización y soporte de fábrica para el balanceador A10

BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE DE 2022



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.

ESTUDIO DE MERCADO

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 sobre el suministro de derechos de actualización y soporte de fábrica para los balanceadores A10 junto con sus componentes para la arquitectura de ETB.

2. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA AL ESTUDIO

A continuación, se detallan las condiciones para la respuesta al presente estudio de mercado:

1. Las fechas para la solicitud de aclaraciones y entrega de respuestas serán:
 - a. Solicitud de aclaraciones: hasta el 28 de septiembre de 2022 (Las aclaraciones deberán ser enviadas vía correo electrónico al contacto especificado más adelante).
 - b. Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración: hasta el 30 de septiembre de 2022.
 - c. Fecha de entrega de las respuestas al estudio de mercado: hasta el 04 de octubre 2022 hasta las 11 horas (por medio digital vía correo electrónico al contacto especificado más adelante).
2. Moneda de cotización: Pesos colombianos.
3. Contacto: Edith Zulay Duarte Amaya <edith.duarte@etb.com.co> (Gerencia de Abastecimiento).

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

1. Nombre de su compañía, fecha de fundación, presencia en Colombia y servicios, certificado de cámara de comercio de la empresa. Por favor diligenciar la siguiente tabla, de acuerdo con la información solicitada:



RAZÓN SOCIAL	NIT	DOMICILIO	FECHA CONSTITUCIÓN	REPRESENT. LEGAL	SOCIOS	DATOS CONTACTO COMERCIAL	DATOS CONTACTO TÉCNICO

2. Respuestas RFI: ETB espera que el interesado entregue la información que se solicita en el RFI, indicando explícitamente CUMPLE o NO CUMPLE al requerimiento planteado o información solicitada por ETB, en cada uno de los puntos 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.

3. CALENDARIO DE EVENTOS

EVENTO	FECHA
1. Publicación estudio de mercado	26 de septiembre de 2022
2. Última fecha para la recepción de preguntas o solicitudes de aclaración	Hasta el 28 de septiembre de 2022
3. Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración	Hasta el 30 de septiembre de 2022
4. Última fecha para la recepción de las propuestas	Hasta el 04 de octubre de 2022 hasta las 11 horas

4. ALCANCE

ETB solicita información para renovación del soporte y licenciamiento de su balanceador A10 con todos sus componentes, teniendo en cuenta las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

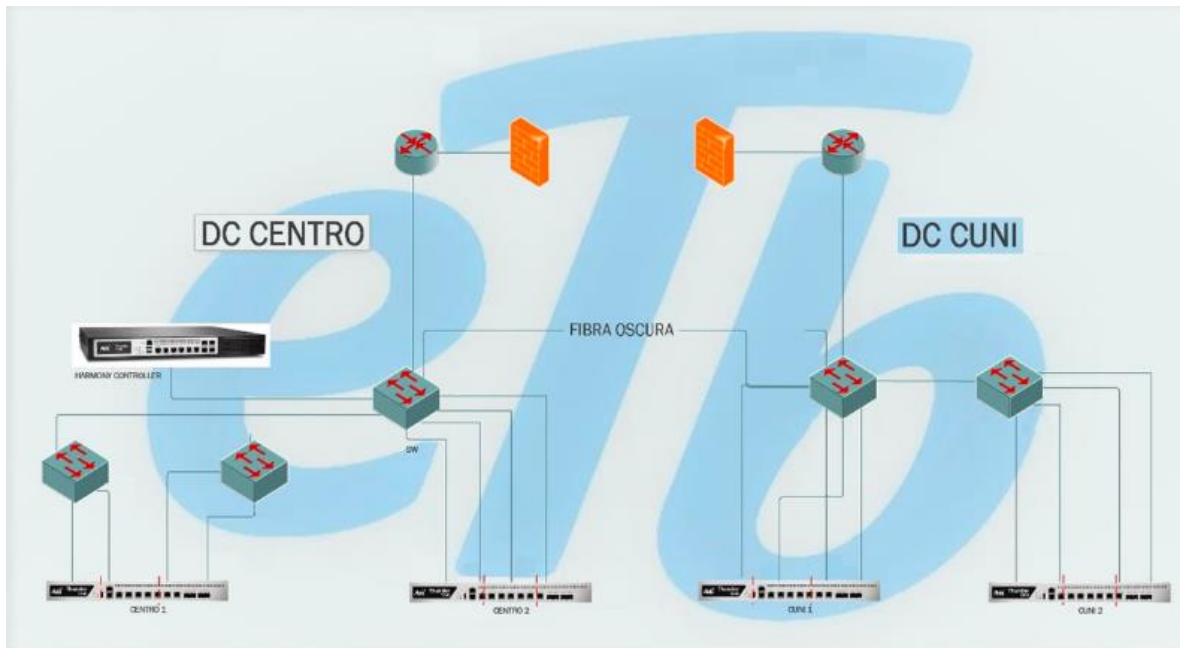
5. ANTECEDENTES

Solución Actual

ETB cuenta con un sistema de Balanceo de Hardware compuesto por dos equipos Big Ip 3600 en alta disponibilidad para los servicios de balanceo interno que son de acceso a usuarios ETB y dos equipos Big Ip 3600 en alta disponibilidad para los servicios de balanceo de la DMZ que son consultados por fuentes externas, dentro del centro de cómputo de ETB.

La solución se encuentra ubicada en los centros de cómputo de ETB.

Arquitectura física



Hardware

Balancedor A10 THUNDER 1040S| (cantidad 4)

THUNDER ADC tiene capacidades de balanceo a nivel de Capa 4 y Capa 7 y múltiples capas de seguridad vía Web y Firewall app DNS, SSO, inspección SSL, incluyendo alto performance PFS/ECC.

ETB cuenta con 4 appliance Balanceadores A10 que tienen las mismas características, y los mismos componentes:

- Hardware:

Chasis fan status

Index	status	Fan speed(rpm)
1	up	11637
2	up	11637
3	up	12053

Version Information

- Name cn0
- Type crypto
- Model f5 cpld

Platform

- Name BIG-IP 3600

Harmony controller

Harmony Controller 2000 versión HC-5.3-P1

Software:

- Un GOLD SUPPORT HARMONY.
- Cuatro (4) GOLD SUPPORT THUNDER 1040.
- Un (1) HC-SW--250GBPS-5UNIT-BDL.

6. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

6.1 Derechos de actualización y soporte tercer nivel (fábrica)

6.1.1 ETB solicita al interesado incluir los derechos de actualización, soporte tercer nivel (fábrica), para el balanceador A10 incluyendo Software de toda la solución, para los escenarios de 2 o 5 años, para los productos especificados.

6.1.2 ETB informa al interesado que, para el desarrollo de un futuro contrato, el futuro contratista debe incluir garantía del fabricante para los escenarios de 2 o 5 años a partir del 18 de febrero del 2023.

6.1.3 ETB informa al interesado que, para el desarrollo de un futuro contrato, se solicita incluir las siguientes responsabilidades:

6.1.3.1 El futuro contratista deberá realizar entrenamientos técnicos requeridos por el personal de ETB, sobre la funcionalidad de las nuevas versiones que se implementen.

6.1.3.2 El futuro contratista deberá prestar el soporte y mantenimiento a la solución que se hace referencia en este estudio de mercado. Debe incluir por lo menos las siguientes responsabilidades durante 2 o 5 años:

- Atender y resolver problemas e incidentes escalados por el segundo nivel de la solución que no puedan ser resueltos por ETB.
- Atender y aclarar preguntas del soporte de segundo nivel relacionadas con la arquitectura, configuración, parametrización, administración, operación, rendimiento y optimización de la solución.
- Asegurar el acceso a bases de conocimiento propias o del fabricante, con el fin de que se pueda diagnosticar y resolver por sí mismo la mayor cantidad de incidentes.
- Suministro de parches de software e instalación de los mismos en ETB.
- Suministro de actualizaciones de la solución, junto con su documentación técnica. La entrega y acompañamiento de las nuevas versiones liberadas al mercado de los productos de software.
- Atención en sitio, solo para aquellos problemas que no puedan ser solucionados por soporte segundo nivel y para los cuales se considere necesaria la presencia de un experto, en caso de ser requerido por parte de ETB.
- Cubrir la solución a los problemas de software que no permitan la operación normal de la solución implementada.
- Incluir en su propuesta mínimo 3 visitas al año con objeto de realizar mantenimientos preventivos que garanticen la proactividad de la gestión sobre la plataforma de los balanceadores A10. Estas visitas deben cubrir todos los componentes de la solución y deben programarse en fechas que cubran períodos diferentes y uniformes del año con su respectivo informe que contenga las actividades realizadas, los problemas encontrados y recomendaciones.
- Los repuestos, elementos y materiales de hardware que se llegaren a requerir por mal funcionamiento, fallas y en general por defectos en la fabricación, así como los servicios requeridos para su instalación y configuración deberán estar incluidos dentro del alcance del servicio a contratar.
- ETB solicita que ante incidentes clasificados como críticos o aquellos que han superado el acuerdo de nivel de servicio definido, a solicitud de ETB se desplace a las instalaciones de ETB, en un tiempo máximo de noventa (90) minutos, el personal técnico apropiado para solucionar el incidente. Este



tiempo se contará desde el momento en que se realice la solicitud por parte de ETB. Atención para este servicio 7x24x 24 o 60 meses.

- El soporte técnico deberá ser atendido por ingenieros certificados en la plataforma A10 las veces que sean requeridos
- Los mantenimientos ya sean correctivos o preventivos solo los podrán realizar ingenieros certificados A10.
- Mantener a ETB informado de nuevas actualizaciones de software y de información técnica relacionada con las soluciones objeto del alcance, entre los cuales se pueden identificar:
 - a) Nuevos releases
 - b) Nuevos productos
 - c) Productos discontinuados
 - d) Problemas descubiertos

- **GUÍA DE SOPORTE**

ETB solicita que el proveedor entregue la guía para utilización de los servicios contratados. En estos manuales se debe describir claramente la totalidad del procedimiento a seguir por parte de ETB en caso de que sea necesario hacer uso de los servicios.

- **ATENCIÓN REMOTA**

ETB solicita que el interesado disponga de medios de atención remota para atender las solicitudes hechas. Estas solicitudes se hacen desde Bogotá y sólo para atención en Bogotá.

- **ATENCIÓN EN SITIO**

ETB solicita que ante incidentes clasificados como críticos o aquellos que han superado los acuerdos de nivel de servicio pactado o por solicitud de ETB, el contratista pueda desplazar a las instalaciones de ETB, personal técnico apropiado para atender las solicitudes hechas.

6.2 ETB informa al interesado que, para el desarrollo de un futuro contrato, el futuro contratista deberá contar con una certificación del fabricante en los productos y/o servicios que hacen parte del presente Estudio de Mercado, la cual lo autorice para la venta o distribución, implementación, y para revender los servicios de soporte sobre la solución.

6.3 Atención de tiquetes:

TRAZABILIDAD DE SOLICITUDES

ETB solicita que cada tiquete generado para atender las solicitudes realizadas pueda ser rastreado, identificando cuánto tiempo dura en cada etapa.

ESCALAMIENTO A FABRICANTE

ETB solicita que los tiquetes de problemas técnicos que no pueda solucionar el contratista se escalen oportunamente a los fabricantes de cada solución y velar porque no se afecten los tiempos de solución establecidos.

ETB solicita que, en caso de tener casos escalados con problemas técnicos abiertos, el contratista envíe diariamente la retroalimentación del estado del mismo.

6.4 Acuerdos de Niveles de Servicio

ETB aclara los niveles de respuesta del servicio solicitado, de acuerdo con las siguientes definiciones:

CONTEO DE TIEMPOS

ETB cuenta los tiempos solicitados desde el momento en el cual ETB reporta la falla o incidentes, no a partir del momento del registro del caso por parte del proveedor.

NIVELES DE ATENCIÓN

ETB solicita que los niveles de atención en tiempos de respuesta a fallas sean como mínimo los descritos a continuación:

NIVEL	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA Y DIAGNÓSTICO INICIAL
CRÍTICO	Identificado como falla operativa o técnica de algún equipo o servicio que impide de manera definitiva y total el acceso a servicios del núcleo del negocio o de clientes externos, o inhabilitando el correcto funcionamiento.	Treinta (30) minutos a partir del momento del escalamiento.
INTERMEDIO	Falla operativa o técnica de algún equipo o servicio que afecte en forma notoria el correcto funcionamiento del sistema.	Tres (3) horas a partir del momento del escalamiento.
LEVE	Falla operativa o técnica de algún equipo o servicio, sin impedimento apreciable del correcto funcionamiento.	Doce (12) horas a partir del momento del escalamiento.

NIVELES DE SOLUCIÓN

ETB solicita que los niveles de atención en tiempos de respuesta a fallas incluyan tiempos de solución, los cuales deben ajustarse a la siguiente discriminación:

NIVEL	TIEMPO DE SOLUCIÓN PROVEEDOR	SEGUIMIENTO	TIEMPO MAXIMO SOLUCIÓN FINAL
CRÍTICO	2 horas	Cada 2 Horas	1 día
INTERMEDIO	12 horas	Diario	5 días
LEVE	120 horas	Semanal	15 días

7. FORMA DE PAGO

Se solicita al interesado tener en cuenta en su cotización la siguiente forma de pago: cien por ciento (100%) del precio de cada año de licenciamiento de uso de software, según las especificaciones descritas en el capítulo técnico, se pagará al inicio de cada año de servicio, en pesos colombianos, , a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación en el equipo cuentas por pagar de ETB, de la factura correspondiente, acompañada del acta de entrega de licencias, para el primer, segundo, tercer, cuarto y quinto año, las cuales deben estar suscritas por el Supervisor del contrato y el contratista.