



EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. E.S.P.

ESTUDIO DE MERCADO WS1212240140

**SUMINISTRO DE INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO ASOCIADA A LA CAPA DE
APLICACIONES SISTEMA DE FACTURACIÓN**

BOGOTÁ D.C., JULIO DE 2024

1. 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 de este 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.

1.1. AUTO REGISTRO DE PROVEEDORES EN SAP ARIBA

Como requisito para presentar cotización en el presente estudio de mercado, el interesado deberá realizar el auto registro en ARIBA NETWORK a través de la página web de ETB en el siguiente <http://etb.sourcing.ariba.com/ad/selfRegistration>, el cual será revisado y aprobado por ETB.

En los casos en que el usuario competente del proveedor tenga perfil en Ariba Network, al contar con usuario en otras empresas que cuentan con la herramienta SAP ARIBA, únicamente deberá hacer el proceso de auto registro e “iniciar sesión” cuando la herramienta en el proceso de auto registro lo solicite, en vez de “suscribirse”.



1.2. INTERÉS DE PARTICIPACIÓN

El (los) interesado (s) en participar en el presente estudio de mercado, deberán diligenciar y entregar la comunicación de interés de participación anexa al presente documento, para ser incorporados en el evento en la plataforma SAP ARIBA, con el fin de crear el usuario y facilitar el acceso a la herramienta. Para tal efecto, deberá remitir dicha comunicación a la cuenta de correo email2workspace-prod3+etb+WS1212240140+ohb4@ansmtp.ariba.com.

Si el interesado no presenta la comunicación de interés de participación conforme lo aquí dispuesto, no podrá presentar cotización en el presente estudio.

1.3. ACLARACIONES A LAS CONDICIONES PLANTEADAS

El interesado podrá solicitar aclaraciones respecto del contenido de este documento, mediante la herramienta SAP ARIBA, a la cuenta de correo email2workspace-prod3+etb+WS1212240140+ohb4@ansmtp.ariba.com (cuenta de correo electrónico generada por SAP ARIBA particularmente para este estudio de mercado), conforme lo establezcan las fechas del calendario de eventos. ETB dará respuesta escrita a las solicitudes recibidas, mediante el mismo medio previsto en el párrafo anterior.

1.4. COMUNICACIONES Y REMISIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA SAP ARIBA

En armonía con el propósito global de transformación digital, ETB en el marco de sus proyectos estratégicos adoptó la decisión de implementar la solución transaccional SAP ARIBA, con miras a lograr una contratación en línea con celeridad, transparencia, seguridad y oportunidad que le permitirá apalancarse en la optimización y eficiencia de sus procesos de contratación.

Bajo este entendido, el presente estudio de mercado se desarrollará a través de la herramienta SAP ARIBA. Por consiguiente y sólo como referencia, a continuación, se detallan algunas definiciones de común utilización en la plataforma:

SAP ARIBA	Plataforma transaccional que permite a ETB adelantar sus estudios de mercado, así como el relacionamiento con sus proveedores de forma colaborativa y totalmente en línea.
Evento	Campo creado en la herramienta SAP ARIBA, mediante el cual ETB recibe las cotizaciones de los interesados en participar en el estudio de mercado que se esté adelantando.
Mensajes de Evento	Bandeja de registro y envío de mensajes relacionados al estudio de mercado que se adelanta por medio de la plataforma SAP ARIBA.
Oferta Propuesta	Mensaje de datos recibido por ETB para el presente estudio de mercado por medio de la plataforma SAP ARIBA que contiene los ofrecimientos de un proveedor inscrito en el registro de proveedores de ETB.

Por lo anterior, todas las comunicaciones relacionadas con el presente estudio de mercado deben presentarse dentro de los plazos descritos en el cronograma a través de la plataforma SAP ARIBA, de la siguiente manera: i) la presentación de la comunicación de manifestación de interés, por escrito a la cuenta de correo email2workspace-prod3+etb+WS1212240140+ohb4@ansmtp.ariba.com, una vez vinculado al evento,



únicamente mediante la bandeja denominada mensajes de evento del proceso correspondiente con el siguiente contenido:

- El número del estudio de mercado.
- Identificación de los anexos presentados con la comunicación (si aplica).

En consecuencia, el único canal oficial para las comunicaciones es la plataforma SAP ARIBA.

Entre otros actos derivados del desarrollo del estudio de mercado, se podrán ubicar los siguientes en la información que reposa en la herramienta:

- Creación del evento acompañado de estudio de mercado, del cual hacen parte integral los anexos;
- Las preguntas formuladas y respuestas emitidas;
- Las adendas que modifiquen el estudio de mercado;

En relación con la validez jurídica de las comunicaciones y actos realizados a través de la plataforma SAP ARIBA, la Ley 527 de 1999 regula cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. En consecuencia, las comunicaciones y documentos incluida la cotización y sus anexos, enviados a través de la plataforma SAP ARIBA tienen plena validez, en tanto gozan de las atribuciones que la Ley 527 de 1999 le reconoció a los mensajes de datos.

La dinámica de la herramienta SAP ARIBA, exige que tanto ETB como el proveedor de bienes o servicios interesado en participar del estudio de mercado se registre y configure una contraseña personal e intransferible, de manera tal que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y su aprobación frente a la información que se encuentre en la plataforma.

1.5. PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB www.etb.com

- a) Estudio de mercado, del cual hacen parte integral los anexos.
- b) Las respuestas a las preguntas recibidas.
- c) Las adendas que modifiquen el estudio de mercado.

2. ESTUDIO DE MERCADO

2.1. OBJETO DEL ESTUDIO DE MERCADO

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., en adelante ETB, está interesada en recibir información detallada de costos y características técnicas para el suministro de infraestructura como servicio que permita alojar la capa de aplicación del producto Revchain servicio de facturación.

2.2. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA AL ESTUDIO

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. Por favor diligenciar la siguiente tabla, de acuerdo con la información solicitada:

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

2. Respuestas: ETB ESPERA que el INTERESADO de una respuesta punto a punto a cada numeral, indicando SI CUMPLE o NO CUMPLE las especificaciones técnicas contenidas en este documento y complementarlo con la información técnica y los precios que se requieran, explicando cómo cumple y haciendo referencia a un documento del fabricante cuando aplique.

Para facilitar el análisis de la información se solicita a los INTERESADOS que:

- La información se encuentre en idioma español;
- La información se entregue en formato PDF y los precios de la cotización en Excel, para facilidad de manejo de esta información.
- La información tenga el suficiente nivel de detalle en cada uno de los puntos que hacen parte de este documento.
- El INTERESADO debe mencionar explícitamente cuándo una funcionalidad, característica o requerimiento no está disponible o no está incluido como parte de la solución presentada. En el momento de mencionar que NO CUMPLE podrá sugerir modificaciones o consideraciones a la solución.

3. Vigencia de la cotización: Indicar la vigencia de la cotización presentada.
4. Valores estimados detallados en el Anexo - Financiero adjunto.



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.

ETB se reserva el derecho de realizar preguntas y/o solicitar al INTERESADO una presentación, en la cual se aclaren los aspectos técnicos específicos de la propuesta; la fecha y hora de la presentación serán comunicadas oportunamente por ETB.

2.3. CALENDARIO DE EVENTOS

EVENTO	FECHA
1. Publicación estudio de mercado	02 de agosto de 2024
2. Interés de Participación ¹	08 de agosto de 2024
3. Última fecha para la recepción de preguntas o solicitudes de aclaración ²	Hasta el 12 de agosto de 2024
4. Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración	Hasta el 15 de agosto de 2024
5. Última fecha para la recepción de las propuestas ³	Hasta el 21 de agosto de 2024 hasta las 10 horas

¹ Remitir documento firmado (de acuerdo con el formato) al correo email2workspace-prod3+etb+WS1212240140+ohb4@ansmtp.ariba.com.

² Enviar en el formato excel al correo email2workspace-prod3+etb+WS1212240140+ohb4@ansmtp.ariba.com.

³ Respuesta al evento en SAP Ariba.

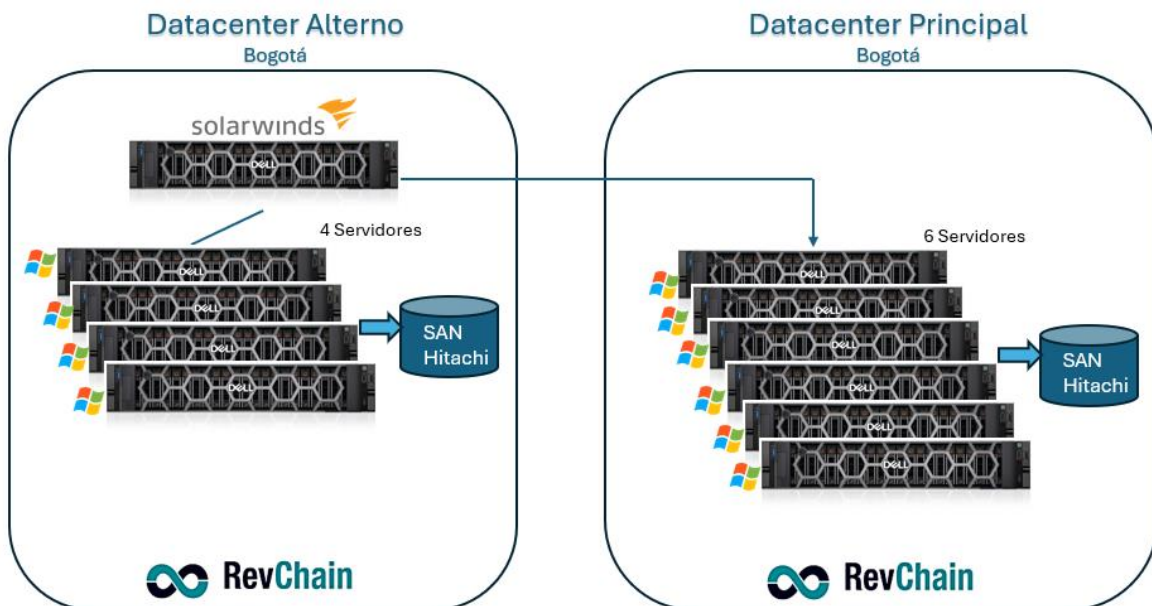
3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

3.1. ALCANCE

ETB desea recibir información técnica referente al suministro de infraestructura como servicio, donde se aloje toda la capa de aplicación del sistema de facturación Revchain, relacionados a continuación.

3.2. SITUACIÓN ACTUAL

ETB actualmente cuenta con el sistema de facturación “RevChain Solutions” versión 8.3.13, el cual opera en un modelo de infraestructura como servicio On premise, el cual cuenta con el siguiente esquema de arquitectura:



Los servidores de producción están actualmente en el Datacenter principal de ETB (llamado CCP) y los servidores de contingencia están actualmente en Datacenter alternativo de ETB (llamado CCN). Los Datacenter están ubicados en la ciudad de Bogotá y están conectados con enlaces de comunicación propios.

ETB desea renovar en un esquema de infraestructura como servicio con las siguientes capacidades a nivel de cómputo:

Características tipo de cada uno de los servidores:

Modelo: DELL R650

- RAM: 3200MT/s RDIMMs 2x64GB
- Discos: 2 x 480GB SSD SATA Mix Use 6Gbps 512 2.5in Hot-plug AG Drive

- CPU: 2 x Intel® Xeon® Gold 5317 3G, 12C/24T, 11.2GT/s, 18M Cache, Turbo, HT (150W) DDR4-2933
- RED: Broadcom 57414 Dual Port 10/25GbE SFP28, OCP NIC 3.0 / SFP+ SR Optic, 10GbE
- HBA: QLogic 2692 Dual Port 16Gb Fibre Channel HBA
- Fuentes de poder: Redundantes - Fully Redundant Power Supply (1+1), 1400W
- S.O: Windows 2019 STD (Con Downgrade a 2016)

Capacidades de Computo actuales:

	AVERAGE CPU LOAD	TOTAL MEMORY	AVERAGE MEMORY USED	AVERAGE PERCENT MEMORY USED
Servidor 01	0,94 %	127,47 GB	9,82 GB	7,70 %
Servidor 03	0,39 %	127,47 GB	12,95 GB	10,16 %
Servidor 04	0,20 %	127,47 GB	16,89 GB	13,25 %
Servidor 05	0,29 %	127,47 GB	10,84 GB	8,50 %
Servidor 06	0,11 %	127,47 GB	10,96 GB	8,60 %
Servidor 07	1,86 %	127,47 GB	10,94 GB	8,58 %
Servidor 09	0,02 %	127,47 GB	22,26 GB	17,46 %
Servidor 10	21,44 %	127,47 GB	19,52 GB	15,32 %

- Todos los servidores tienen la misma configuración de hardware.
- Debido a la arquitectura de las aplicaciones, solo funcionan en servidores físicos.
- Estos servidores están licenciados con Microsoft Windows Server 2016 y operando en una versión de sistema operativo Windows Server 2016, versión requerida por la aplicación.
- Los discos locales están configurados en RAID 1.
- Los servidores deben zonificarse hacia nuestra SAN de marca HITACHI, para todo lo relacionado con Storage: Boot por SAN, Almacenamiento de binarios y archivos de trabajo, acceso a repositorio corporativo NAS.
- Un servidor separado a los servidores de la aplicación tiene instalado SolarWinds para funciones de monitoreo y generación de informes necesarios para la consolidación de la facturación mensual del contrato.
- La activación de los cores disponibles actualmente se realiza por las configuraciones de la BIOS del servidor. Para el caso de facturación actual se activan 8 Cores o 10 Cores o 12 Cores por procesador.

3.3. ALCANCE

ETB desea el suministro de un esquema de infraestructura como servicio, con las siguientes características:

Configuración mínima de los servidores a suministrar:

- RAM: 3200MT/s RDIMMs 2x64GB
- Discos: 2 x 480GB SSD SATA Mix Use 6Gbps 512 2.5in Hot-plug AG Drive
- CPU: 2 x Intel® Xeon® Gold 5317 3G, 12C/24T, 11.2GT/s, 18M Cache, Turbo, HT (150W) DDR4-2933

- RED: Dual Port 10/25GbE SFP28, OCP NIC 3.0 / SFP+ SR Optic, 10GbE
- HBA: Dual Port 16Gb Fibre Channel HBA
- Fuentes de poder: Redundantes –Fully Redundant Power Supply (1+1), 1400W
- S.O: Windows 2019 STD (Con Downgrade a 2016)
- Soporte directo de fabrica 7x24x365 con ANS según numeral 3.8.1, contemplando desplazamientos a sitio para reemplazo de partes.

Según lo descrito en el numeral anterior, el requerimiento consta de 6 servidores para la capa de aplicaciones productiva y 4 servidores para la capa de aplicaciones contingente (o de prefabricación). Todos los servidores con la misma configuración de capacidades.

Los servidores deben estar distribuidos de la siguiente manera:

Producción: Los 6 servidores en el datacenter principal de ETB.

Contingencia: Los 4 servidores en el datacenter alternativo de ETB.

ETB desea que el INTERESADO implemente los servidores en un esquema de infraestructura como servicio que incluya todas las premisas descritas en este capítulo.

ETB desea que el INTERESADO presente propuesta con opción a dos años (2) años.

Los servicios de implementación de la infraestructura como servicio en los Datacenters de ETB se realizarán en el primer mes de servicio, y a partir de ese momento se ejecutarán los meses de consumo de la infraestructura, para completar los 2 años, según se solicita.

ETB desea que el INTERESADO calcule un estimado del consumo de recursos mes a mes durante los 2 años de servicio. ETB puede realizar un uso parcial o total de los cores de los servidores, permitiendo ajustar la infraestructura a la demanda de consumo de la aplicación, esto se debe a que mensualmente ETB. ETB entrega la configuración y capacidad actual de consumo.

Para efectos de facturación se considera un uso de 08 Cores activos a 95% 10 Cores activos como el 100% y 12 Cores activos al 105% para hacer uso de un consumo mayor o menor de las capacidades ETB dará aviso al CONTRATISTA para que este active o disminuya las capacidades adicionales, o el CONTRATISTA informe si se requiere alguna actividad extra para el aumento de estas.

ETB desea que el INTERESADO incluya en el anexo financiero los costos estimados al consumo del 95%, 100% así como la opción con 105% de la infraestructura, según las capacidades de cómputo dadas en el punto previo, infraestructura como servicio que será aprovisionada en los Datacenters de ETB.

La solución propuesta debe incluir el soporte de tercer nivel y el licenciamiento necesario para los sistemas operativos, así como el de cualquier herramienta



adicional que el INTERESADO considere para la administración de los servidores reemplazando o continuando el actual sistema Solarwinds.

ETB desea que el INTERESADO incluya acciones de mejora que optimicen el uso de la infraestructura, así como los costos asociados al uso de la infraestructura como servicio.

ETB desea que el INTERESADO entregue los costos correspondientes a la migración de la aplicación de REVCHAIN a la nueva infraestructura, así como los costos asociados a todos los recursos y pruebas que se requieran desde la parte de la aplicación.

ETB desea que el INTERESADO apoye todas las labores de migración de los servicios de la aplicación, que realizará el proveedor autorizado por Revchain para las labores de soporte del sistema de facturación. Este apoyo consiste en diagnóstico de problemas asociados a la infraestructura, configuración de sistema operativo, permisos y accesos.

ETB desea que el INTERESADO realice capacitación y entrega de la gestión de la infraestructura implementada al personal que ETB disponga.

ETB desea que el INTERESADO garantice el soporte y mantenimiento de tercer nivel a la infraestructura implementada, cambios de partes averiadas, así como de las adecuaciones y personalizaciones que se hayan realizado a la misma para adaptarla a las necesidades de ETB.

ETB desea que el INTERESADO incluya las siguientes responsabilidades durante el tiempo definido como período de estabilización:

- Atender y resolver problemas de la solución que no puedan ser resueltos por el Soporte de 2do Nivel.
- Atender y aclarar preguntas del Soporte 2do Nivel, relacionadas con la configuración, parametrización, administración, operación, rendimiento y optimización de la infraestructura implementada.
- 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 y firmware e instalación de estos en ETB.
- Suministro de actualizaciones de la solución, junto con su documentación técnica.
- Atención en sitio, solo para aquellos problemas que no puedan ser solucionados de forma remota y para los cuales se considere necesaria la presencia de un experto, en caso de ser requerido por parte de ETB.

ETB desea que el CONTRATISTA entregue los siguientes reportes y métricas durante la ejecución y vigencia del contrato:

1. Informes de métricas que permitan ver a mes a mes tendencias el uso de la infraestructura.
2. Reporte de vulnerabilidades de la infraestructura a su cargo.
3. Reunión mensual con el supervisor técnico del contrato, en la que se revisará el uso de la infraestructura en el mes, de esta reunión se generará un acta que servirá de soporte para el pago del consumo de los servicios de infraestructura, y se incluirán (si corresponde) acciones de mejora, recomendaciones y planes de acción para el mes siguiente de servicio.

3.4. CONDICIONES DE SOPORTE

ETB desea que, una vez implementados los servidores en esquema de infraestructura como servicio, el CONTRATISTA cumpla con los siguientes requerimientos relacionados con el soporte durante los 2 años del servicio.

3.4.1. ATENCIÓN REMOTA

El CONTRATISTA debe disponer de medios de atención remota para atender las solicitudes de soporte realizadas por ETB, quien proveerá acceso seguro a todas las plataformas, pero los costos de los canales de comunicaciones deberán ser asumidos por el CONTRATISTA.

3.4.2. ATENCIÓN EN SITIO

Ante incidentes clasificados como altos y/o críticos o aquellos que han superado el acuerdo de nivel de servicio definido, el CONTRATISTA, por solicitud de ETB, deberá desplazar a sitio, en un tiempo máximo de 2 horas, al personal técnico apropiado para solucionar el incidente; este tiempo se contará desde el momento en que se realice la solicitud por parte de ETB.

El INTERESADO deberá tener en cuenta que el servicio de soporte tercer nivel es de preferencia remoto, y que el desplazamiento a sitio se solicitará en casos excepcionales.

3.4.3. GUÍA DE SOPORTE

ETB solicita que el CONTRATISTA entregue la guía para utilización del servicio de soporte. Esta guía debe describir claramente la totalidad del procedimiento a seguir por parte de ETB en caso de que sea necesario hacer uso del servicio de soporte.

3.4.4. MEDIOS DE CONTACTO REQUERIDOS

El INTERESADO deberá contar con los siguientes 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.

3.4.5. PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN DE INCIDENTES

ETB define la siguiente clasificación en cuanto a la prioridad de atención de los incidentes escaladas al CONTRATISTA:

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 será 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 / Crítica:** 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 de este, 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 de este, 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, esta 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.

3.4.6. PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

ETB define la siguiente clasificación en cuanto a la prioridad de atención de las solicitudes escaladas al CONTRATISTA:

La prioridad de atención a solicitudes será siempre la misma, y se manejará con 16 horas hábiles a partir de solicitud por parte de ETB. Las solicitudes pueden estar relacionadas con: documentación de la infraestructura, boletines de parches / fixes / upgrades, mejores prácticas según el fabricante, gestión del contrato y facturación.

3.4.7. REPORTE

ETB DESEA que el CONTRATISTA entregue de manera trimestral una presentación en donde se consolide la información del comportamiento de la infraestructura: capacidades, performance, incidentes, cambios de partes; así como de acciones de mejora y recomendaciones para la administración de esta.

3.5. SEGURIDAD

ETB desea que el CONTRATISTA garantice que cada elemento de infraestructura cuente con la licencia vigente y con los últimos parches disponibles del sistema operativo y de firmware en el momento de la transición de servicios a los administradores que ETB disponga.

3.6. CERTIFICACIONES DE FABRICANTE

ETB desea que el INTERESADO cuente con certificación vigente durante todo el tiempo de ejecución del contrato como canal de ventas y soporte del fabricante de la infraestructura.

3.7. INDICADORES Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

3.7.1. MEDICIÓN Y REPORTE

ETB desea que la medición de los parámetros de nivel de servicio se realice mensualmente. Las mediciones y reportes serán realizadas por ETB con el apoyo del CONTRATISTA. Se determinará con base en la información de casos de soporte, escalamientos de 3er nivel y en general al comportamiento de la infraestructura instalada.

La atención de incidentes de la infraestructura deberá cumplir los siguientes tiempos establecidos, contabilizados a partir de la comunicación del incidente por parte de ETB:

Prioridad	Tiempo de atención
Alta / Criticidad	2 hora
Media	4 horas
Baja	8 horas

La atención de solicitudes deberá cumplir los siguientes tiempos establecidos, contabilizados a partir de la comunicación del requerimiento por parte de ETB:

Prioridad	Tiempo de atención
Única	16 horas

3.7.2. MANEJO DE INCUMPLIMIENTOS DE ANS

ETB desea que el INTERESADO tenga en cuenta en su propuesta que el incumplimiento de los ANS relacionados con atención de incidentes acarrearán correcciones de reducción en la facturación del mes de servicio así:

Prioridad	Corrección
Alta / Criticidad	10%
Media	7%
Baja	3%

Adicionalmente se deben generar acciones de mejora que conlleven a la corrección definitiva del incumplimiento.

3.7.3. ACCIONES CORRECTIVAS

ETB desea que el CONTRATISTA informe por escrito a ETB sobre:

- a) La identificación de la causa del problema, asociando la información que soporte dicha identificación y siguiendo para esto los procedimientos establecidos por ETB.
- b) Recomendaciones a ETB para mejorar los procedimientos, de forma que los errores presentados no vuelvan a ocurrir.

Inclusive ante causas no atribuibles al INTERESADO.

3.8. POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

ETB desea que el INTERESADO tenga en cuenta las normas y políticas de seguridad informática y las aplique durante el periodo del contrato, estas políticas de seguridad se darán a conocer luego de firmada el acta de inicio del contrato y la vigente reposa en la intranet de ETB.

3.9. ACCESO A LA INFORMACIÓN

ETB desea que el INTERESADO describa en su propuesta los controles que implementará y como se realizará el seguimiento durante la prestación del servicio, para asegurar que únicamente el personal autorizado pueda acceder a la información que se maneje en el desarrollo de las diferentes actividades de tal forma que se asegure el manejo confidencial de la información.

3.10. GESTIÓN DEL CONTRATO

3.10.1. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO

ETB desea que cuando las autoridades judiciales o administrativas soliciten información en relación con el contrato que se llegare a firmar, el CONTRATISTA se comprometa a entregar la información solicitada y dar respuesta formal al requerimiento dentro de los plazos que las entidades determinen.

3.10.2. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

ETB desea por parte del CONTRATISTA, la generación, entrega, control, administración y actualización de toda la documentación técnica y administrativa relacionada con la ejecución, seguimiento y cumplimiento de las actividades

desarrolladas, incluyendo de manera especial la documentación e historia de la facturación. Durante la vigencia del contrato y con un histórico hasta de 6 meses, el CONTRATISTA se deberá responsabilizar por la gestión de toda la documentación escrita y en medio magnético, (según las disposiciones que en este aspecto tenga ETB), Esta gestión documental debe asegurar la disponibilidad, actualización, clasificación, versionamiento y seguridad de la información relacionada.

3.10.3. AUDITORÍA

ETB desea que el CONTRATISTA se comprometa a colaborar, a petición de ETB, en la ejecución de procesos de auditoría interna sobre los bienes que se suministren en el marco del contrato que se llegue a firmar. ETB podrá realizar, cuando lo considere oportuno, inspecciones y auditorías sobre, la ejecución del contrato, o lo que la auditoría interna de ETB considere pertinente evaluar para garantizar la adecuada ejecución y seguimiento al contrato.

3.11. FORMA DE PAGO

Se solicita al interesado tener en cuenta la siguiente forma de pago en su cotización:

- Servicio de migración capa Infraestructura: El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de migración se pagarán mediante un único pago al finalizar la migración total de la capa de infraestructura, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura.
- Servicio de migración capa de aplicación Revchain – Techrea: El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de migración se pagarán mediante un único pago al finalizar la migración total de la capa de aplicación, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura.
- El cien por ciento (100%) del precio de los servicios se pagarán mediante cortes mensuales, sobre la cantidad de servicios efectivamente prestados en el respectivo mes, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura.