



ADENDA No: 01
CONTRATACION DIRECTA No. 14 de 2006

EL MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO Y LA DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR REQUIEREN CONTRATAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SERVIDORES – CENTRO DE COMPUTO – EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CENTRO DE CABLEADO

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con fundamento en la Ley 80 de 1993, realiza las siguientes precisiones y modificaciones a los términos de referencia de la contratación directa No. 14 de 2006, cuyo objeto es contratar EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SERVIDORES – CENTRO DE COMPUTO – EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CENTRO DE CABLEADO, con las especificaciones detalladas en la definición técnica de la solución de acuerdo con lo señalado en los términos de referencia.

PRIMERA: Modificar el NUMERAL 2.2.3, Ítem 07 el cual quedará así:

“**ÍTEM No: 07:** CENTRO DE CÓMPUTO, compuesto de:

ÍTEM No: 07.1

- SISTEMA DE EXTINCIÓN DE INCENDIO: Sistema de seguridad de la información y protección contra incendios del centro de computo (Grinnell Modelo C-6000).
- SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO: Aire acondicionado de alta precisión Marca APC FM50 de 15 toneladas de refrigeración, controles electromagnéticos, una unidad manejadora y una unidad condensadora.

ÍTEM No: 07.2

- DISPOSITIVO DE CONTROL DE ACCESO AL CENTRO DE CÓMPUTO.
- CENTRO DE CABLEADO DEL CENTRO DE CÓMPUTO.”

SEGUNDA: Modificar el NUMERAL 2.2.3, literal b. MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON REPUESTOS el cual quedará así:

“b. MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON REPUESTOS

Mantenimiento correctivo con cobertura total de repuestos, para cada uno de los equipos relacionados en los ÍTEM No. 07, ÍTEM No. 08, ÍTEM No. 09, ÍTEM No. 10, ÍTEM No. 11 del numeral 2.3, tanto por detección de fallas en el mantenimiento preventivo como por llamadas de servicio, el cual debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El proponente debe ofrecer durante la vigencia del contrato, un tiempo de respuesta no mayor a cuatro (4) horas hábiles.
- El proponente debe enviar un técnico o ingeniero idóneo del grupo de soporte especializado para solucionar los problemas puntuales de hardware, red o cableado estructurado.
- En caso de que haya que retirar equipos, dispositivos o componentes de los descritos en los ÍTEM No. 07.2, ÍTEM No. 08, ÍTEM No. 09, ÍTEM No. 10, ÍTEM No. 11 para repararlos, la reposición deberá efectuarse en veinticuatro (24) horas hábiles y la firma deberá facilitar en calidad de préstamo un equipo de similares características, durante el tiempo necesario para resolver el inconveniente presentado.
- En caso de que el problema requiera el retiro de equipos, dispositivos o componentes, para los elementos descritos en el ÍTEM No. 07.1 con el fin de repararlos o reemplazarlos, el contratista deberá presentar e implementar en un tiempo no mayor a ocho (8) horas de haberse presentado por cualquier medio la solicitud de servicio, un plan de contingencia proporcionando los recursos necesarios que permitan la operatividad del centro de computo durante el tiempo de que demore la solución definitiva del problema.



- Los repuestos utilizados deben ser originales y de primera calidad y deben tener como mínimo un año de garantía, el Ministerio NO ACEPTA repuestos enmendados o reparados.
- En caso de que en el mercado el oferente no consiga algún repuesto, por la razón que sea, debe garantizar el reemplazo total del equipo por otro con iguales o mejores características técnicas, mientras tanto debe reponer el equipo provisionalmente por otro de similares características, en un lapso no mayor a 48 horas después de retirado el elemento de las instalaciones del Ministerio.

El oferente deberá entregar mensualmente un documento con la lista de las intervenciones efectuadas a todos los equipos, al coordinador que el Ministerio designe para tal fin, firmado por el técnico que efectuó el mantenimiento; informando los datos de la parte reemplazada y los datos del nuevo elemento, anexando los reportes de los servicios respectivos.

NOTA: EL OFERENTE DEBE INCLUIR TODOS LOS ELEMENTOS FUNGIBLES QUE SEAN NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, TALES COMO RECARGAS DE GAS, RECARGA DEL SISTEMA DE ENFRIAMIENTO, FILTROS, BRAKERS, TOMAS, CABLES, CONECTORES, ETC.”

TERCERA: Modificar el ANEXO No 5 el cual quedará así:

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS) Y ACUERDO DE SERVICIOS OPERATIVOS (OLA) PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON COBERTURA TOTAL DE REPUESTOS PARA SERVIDORES – CENTRO DE COMPUTO – EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CENTROS DE CABLEADO DEL MINISTERIO		
Para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para servidores – centro de cómputo – equipos de comunicación y centros de cableado del Ministerio se establecen los siguientes Acuerdos de Niveles de servicio:		
CRITERIO	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	ACEPTACION DEL ACUERDO (SI / NO)
Suministro e instalación de CUATRO (4) Gb de memoria en cuatro (4) barras de un (1) Gb P/N 359242-001 para un servidor HP ProLian ML 370 G4.	Menor o igual a 45 días del inicio del contrato.	
Suministro de una (1) unidad de tape backup externa con las siguientes especificaciones técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de respaldo en cinta Powervault 110T LTO-2-L, Tecnología LTO-2-L Ultrium tape drive. • Capacidad: 200 GB1 de información no comprimida; 400Gb1 de información comprimida. • Velocidad de transferencia y velocidad de respaldo: Valores máximos, para información no comprimida: 24MB/s; 86.4 GB/hr, Valores máximos para información comprimida: 40MB/s; 187.2 GB/hr • Tarjeta Controladora: 39160 con cable 	Menor o igual a 45 días del inicio del contrato.	



ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS) Y ACUERDO DE SERVICIOS OPERATIVOS (OLA) PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON COBERTURA TOTAL DE REPUESTOS PARA SERVIDORES – CENTRO DE COMPUTO – EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CENTROS DE CABLEADO DEL MINISTERIO

Para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para servidores – centro de cómputo – equipos de comunicación y centros de cableado del Ministerio se establecen los siguientes Acuerdos de Niveles de servicio:

CRITERIO	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	ACEPTACION DEL ACUERDO (SI / NO)
<p>incluido, instalada y con todos los accesorios necesarios para su perfecto funcionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tape, Media, LTDO-2,200/400G,5Pk : con software: Symantec Backup exec 10d para Windows en español compatible con sistema operativo Windows Server 2003 con los siguientes agentes incluidos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Agente Backup Exec para Windows Microsoft Exchange Server. ○ Agente Backup Exec para Microsoft SQL Server. ○ Agente remoto de Backup Exec para servidores Windows 2003 ○ Opción de recuperación inteligente ante desastres de Backup Exec 		
Suministro del Command Line Interface / Hp Storage Work Modular Smart Array 500 G2. P/N 259992-001	Menor o igual a 45 días del inicio del contrato	
Entrega mensual de un documento al coordinador que designe el Ministerio con la lista de intervenciones efectuadas a todos los equipos, firmada por el técnico que efectuó el mantenimiento, informando los datos de la parte reemplazada y los datos del nuevo elemento, anexando los reportes de los servicios respectivos.	Uno cada 30 días calendario durante la vigencia del contrato (un año)	
Horario para la realización de mantenimiento preventivo de los equipos activos de red.	Lunes a domingo en horas no hábiles, preferiblemente en las noches o durante los fines de semana.	
Tiempo de solución en los ítems que corresponden a los mantenimientos correctivos con excepción de los elementos relacionados en el ítem No 07.1.	Menor o igual a 4 horas Hábiles a partir de la solicitud del servicio, a través de cualquier medio.	



ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS) Y ACUERDO DE SERVICIOS OPERATIVOS (OLA) PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON COBERTURA TOTAL DE REPUESTOS PARA SERVIDORES – CENTRO DE COMPUTO – EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CENTROS DE CABLEADO DEL MINISTERIO

Para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para servidores – centro de cómputo – equipos de comunicación y centros de cableado del Ministerio se establecen los siguientes Acuerdos de Niveles de servicio:

CRITERIO	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	ACEPTACION DEL ACUERDO (SI / NO)
Tiempo de Solución incidentes hardware de servidores que requieran cambio de partes para los equipos cubiertos con cobertura total de repuestos.	Menor o igual a 24 horas Hábiles a partir de la solicitud del servicio, a través de cualquier medio y la firma deberá facilitar en calidad de préstamo un equipo de similares características técnicas, durante el tiempo necesario para resolver el inconveniente.	
Tiempo de solución de incidentes de hardware con excepción de los elementos relacionados en el ítem No 07.1, para los cuales no se consigan repuestos (por cualquier razón)	Menor o igual a 48 horas Hábiles a partir de la solicitud del servicio, a través de cualquier medio	
Realizar cuatro (4) mantenimientos preventivos durante la vigencia del contrato, para cada uno de los equipos relacionados en los ítem No 1, ítem No 2, ítem No 3, de numeral 2.1, ítem No 07, ítem No 8, ítem No 9, ítem No 10 y ítem No 11	El tiempo de ejecución cada ciclo de mantenimiento debe ser menor o igual a dos (2) meses	
Tiempo de solución para los elementos relacionados en los ítem No 07.2, ítem No 8, ítem No 9, ítem No 10 y ítem No 11	Menor o igual a 4 horas Hábiles a partir de la solicitud del servicio, a través de cualquier medio.	
Tiempo de solución para los elementos relacionados en los ítem No 07.2, ítem No 8, ítem No 9, ítem No 10 y ítem No 11, en caso de que haya que retirar equipos, dispositivos o componentes para reparación.	Menor o igual a 24 horas Hábiles a partir de la solicitud del servicio, a través de cualquier medio y la firma deberá facilitar en calidad de préstamo un equipo de similares características técnicas, durante el tiempo necesario para resolver el inconveniente	
Tiempo de atención para los elementos relacionados en el ítem No 07.1	Menor o igual a 4 horas Hábiles a partir de la solicitud del servicio, a través de cualquier medio	
Tiempo de solución para los elementos relacionados en el ítem No 07.1., en caso de que el problema requiera el retiro de equipos, dispositivos o componentes, para ser reparados o reemplazados.	En caso de que el problema requiera el retiro de equipos, dispositivos o componentes, para los elementos descritos en el ÍTEM No. 07.1, para ser reparados o reemplazados, el contratista deberá presentar e implementar en un tiempo no mayor	



ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS) Y ACUERDO DE SERVICIOS OPERATIVOS (OLA) PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON COBERTURA TOTAL DE REPUESTOS PARA SERVIDORES – CENTRO DE COMPUTO – EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y CENTROS DE CABLEADO DEL MINISTERIO

Para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para servidores – centro de cómputo – equipos de comunicación y centros de cableado del Ministerio se establecen los siguientes Acuerdos de Niveles de servicio:

CRITERIO	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	ACEPTACION DEL ACUERDO (SI / NO)
	a ocho (8) horas de haberse presentado por cualquier medio la solicitud de servicio, un plan de contingencias proporcionando los recursos necesarios que permitan la operatividad del centro de cómputo durante el tiempo que demore la solución definitiva del problema.	

DEFINICIONES

Tiempo de solución: Tiempo total que toma atender una solicitud ó un evento, hasta solucionarlo definitivamente, esta definición aplica para todas las líneas de servicio.

Para medir el tiempo de solución de una solicitud o evento se seguirá la siguiente Metodología:

Hora de Apertura: Cuando se presente una solicitud de usuario, se registrará la hora de la solicitud, ya sea telefónica o vía correo electrónico.

Hora de Cierre: Cuando se haya dado solución a la solicitud presentada o se haya dado atención a la solicitud en forma satisfactoria

$$\text{Tiempo de Solución} = \text{Fecha y Hora de Cierre} - \text{Fecha y Hora de Apertura}$$

Nota 1: el incumplimiento de uno cualquiera de los acuerdos de nivel de servicios podrá ocasionar sanciones de carácter económico.

Nota 2: La no aceptación de uno cualquiera de los criterios aquí estipulados será causal de rechazo de la propuesta estudiada.

Declaro que he leído y entendido completamente el acuerdo de nivel de servicios (ANS) y el acuerdo de servicios operativos (OLA) y que en caso de salir favorecido con el contrato, ME COMPROMETO A CUMPLIR ESTE ACUERDO EN SU TOTALIDAD.

Firma Representante Legal”

Bogotá, D.C., Julio 25 de 2006