



INVITACION A COTIZAR No. 149 DE 2018

Página 1 de 5

ANEXO TÉCNICO No. 4

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - INVITA A PRESENTAR PROPUESTAS PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE PARA LAS BASES DE DATOS DB2, LAS CUALES SON LA PLATAFORMA DEL SISTEMA SAP, ACORDE A ESTA INVITACIÓN, SUS ANEXOS Y EL CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO.

1. GENERALIDADES.

Descripción de la instalación donde funcionan las bases de datos objeto del contrato:

- Servidores IBM virtualizados con procesadores Power 7 y administrados vía FSM
- Sistema Operativo: AIX ver 7,1
- Cada servidor tienen instalado el motor de la base de datos, es decir se tienen instalados 9 motores para 13 instancias.
- Los nombres de las instancias objeto del soporte y mantenimiento son: UPG, ICT, ICP, IPD, IPQ, IPP, IBD, ICT, IBP, IXD, IXQ, IXP e ISM

Número total Usuarios nombrados sobre dicha plataforma 1300

2. PARÁMETROS DE CALIDAD

El oferente, en caso de ser adjudicado se debe comprometer a:

- La prestación del servicio debe cumplir con los estándares de calidad, en términos de oportunidad, accesibilidad, suficiencia, eficiencia, eficacia y efectividad.
- Generar información tanto para reportes obligatorios de calidad como los que requiera el sistema de calidad institucional de manera oportuna y veraz.
- El interventor designado efectuará la evaluación y reevaluación del proveedor en términos de la calidad de la prestación del servicio. Los criterios de la evaluación están enmarcados en el cumplimiento de los requisitos de habilitación y NTCGP
- Gestionar los planes de mejora que sean de su competencia de manera efectiva, desde los hallazgos detectados hasta el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas, según el caso.



3. TALENTO HUMANO

3.1 Perfil de Talento Humano

El servicio debe ser prestado por especialistas certificados con mínimo 3 años de experiencia en la especialidad ofrecida.

Indispensable anexar certificación de mínimo 2 ingenieros encargados de brindar el soporte, adicionalmente anexar certificación emitida por IBM db2 DBA for Linux/Windows versión 10 o superior.

3.2 Se debe anexar información relacionada con la experiencia del proponente

De acuerdo con lo establecido en los términos específicamente el proveedor debe suministrar como mínimo 3 certificaciones donde se avale la experiencia en el manejo de este tipo de plataformas.

3.3 El oferente debe cumplir con los siguientes criterios en la gestión de talento humano:

A todas las personas vinculadas por el tercero, se les debe garantizar pleno cumplimiento de las garantías laborales. De ello será responsable exclusivamente el contratista y en caso de ser citado el Instituto, deberá salir al saneamiento de lo que hubiere, sin perjuicio del reconocimiento de los daños que se le ocasionen a la entidad.

3.4 El oferente adjudicado deberá garantizar

Dotar al trabajador de elementos de confort y adaptaciones necesarias para desarrollar su labor en el caso que por una condición de salud por parte de la ARL o EPS le sean emitidas recomendaciones médico-laborales.

Todo requerimiento o novedad en la prestación del servicio, debe ser mediante comunicaciones escritas avaladas únicamente por el Interventor del contrato.

Cumplir con la reglamentación vigente.

4. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- La oferta debe considerar una bolsa de horas las cuales serán usadas por el INC durante el periodo contractual estimadas en 15 horas mensuales.
- La facturación se realizará mensualmente de acuerdo al consumo de horas validado entre el INC y el proveedor.
- Garantizar el seguimiento y control de las horas consumidas por los servicios prestados a satisfacción en el marco de las horas contratadas.



INVITACION A COTIZAR No. 149 DE 2018

Página 3 de 5

- Las labores de revisión de los sistemas productivos mensuales se estiman como un cargo fijo y se cancelaran contra el informe de revisión mensual.
- Los servicios se prestarán en la ciudad de Bogotá D.C.
- Prestar soporte presencial o remoto de acuerdo al incidente
- La cobertura se debe garantizar: 7 * 24 para las instancias ICP, IPP, IBP e IXP
- Las demás instancias se solicita una cobertura 5 * 10
- Afinamiento y verificación que garantice buenos tiempos de respuesta.
- Aplicación y Soporte de Fix Packs y actualización de versión en caso de ser necesaria de acuerdo a la solicitud que haga el INC, a la evolución que tenga el producto, y a la aprobación de SAP para cada versión.
- Soporte para la integración de los motores de base de datos con la Librería de backups Data Protector, u otras herramientas.
- Acompañamiento presencial en pruebas o situaciones de recuperación de datos de acuerdo al criterio del INC.
- Diagnóstico de bases de datos.
- Afinamiento base de datos.
- Actualizar a nuevas versiones.
- Configuración alta disponibilidad.
- Documentación de configuración de las instancias de bases de datos.
- Documentación de planes de mantenimiento.
- Recomendación de estrategias de mantenimiento y elaboración del plan de mantenimiento.
- Ejecución de Planes de mantenimiento (Reorganizaciones, estadísticas, Compresión).
- Informe mensual del monitoreo de la Instancia de Base de Datos Productivas con crecimientos, recomendaciones y alertas y de la revisión de rendimiento y detección de problemas en configuración.
- Realizar aseguramiento o hardening de bases de datos.

INVITACION A COTIZAR No. 149 DE 2018

Página 4 de 5

- Recomendación de estrategias de respaldo, restauración y elaboración del plan de respaldo.
- Informe de Servicio.
- Resolución Ilimitada de dudas sobre operación del motor de bases de datos e instancias vía correo electrónico, telefónica, chat, WhatsApp o cualquier otro medio.
- Resolver problemas críticos sobre las instancias de BD que se presenten.
- Reunión Planeación del servicio.
- Reuniones de seguimiento del servicio.
- Soporte para migración de bases de datos a otros servidores.

Tiempos de servicio: Inmediato cuando la operación este afectada, los demás tiempos de servicio serán acordados con el INC de acuerdo al tipo de incidente y se podrán programar con anterioridad.

TIEMPOS DE RESPUESTA PARA INCIDENTES

NIVEL	ESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA REMOTO	TIEMPO DE RESPUESTA EN SITIO
0	SISTEMA DETENIDO	INMEDIATO	1 HORA
1	Sistema con limitación de operación crítica del negocio	1 HORA	2 HORAS
2	Sistema con limitación no critica para el negocio	2 HORAS	4 HORAS

5. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación se realizará a la oferta económica con el precio más bajo entre aquellas que cumplan jurídica, financiera y técnicamente con el **ANEXO No.3. REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS.**

5. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR FAVORECIDO CON LA ADJUDICACIÓN

- Garantizar que el servicio contratado cumpla con las condiciones técnicas especificadas.
- Garantizar una entrega oportuna del servicio contratado.

INVITACION A COTIZAR No. 149 DE 2018

Página 5 de 5

- Dar cumplimiento a las garantías pactadas.
- Presentar facturas con los documentos y requisitos exigidos por la DIAN y el INSTITUTO.
- Dar cumplimiento a sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales (Caja de Compensación, Sena ICBF), por lo cual el incumplimiento de estas obligaciones será causal para la imposición de multas sucesivas hasta tanto, se dé cumplimiento, previa verificación de la misma mediante liquidación efectuada por la Entidad Administradora.
- Al terminar el contrato contribuir a la liquidación del mismo.
- Cumplir con los estándares de calidad, en términos de oportunidad, accesibilidad, suficiencia, eficiencia, eficacia y efectividad.
- Generar información tanto para reportes obligatorios de calidad como los que requiera el sistema de calidad institucional de manera oportuna y veraz.
- Acatar las recomendaciones del Supervisor.