CONSOLIDADO OBSERVACIONES A LA FICHA TÉCNICA RECIBIDAS DURANTE EL ESTUDIO DE MERCADO Y COSTOS	Fecha	07/Jun/13

Las siguientes observaciones se recibieron durante el desarrollo del Estudio de Mercado y Costos para el proceso de Adquisición de licenciamiento y equipos necesarios para la implementación y balanceo de una solución de virtualización de escritorios.

Empresa	INFOMEDIA SERVICE S.A.
Contacto	Liz Eslendy Lozano B.

OBSERVACION No. 1.

Para evitar costos ocultos de HW y SW de la solución, que pudieran generar insuficiencia presupuestal para la implementación final de la solución, nos permitimos solicitar que se detalle el Hardware y Software disponible en los enclosure mencionados, para que los proponentes podamos verificar si es posible sobre los recursos disponibles implementar la totalidad de los componentes de la solución (Hosts para VM´s, Broker de conexión, centros de administración de servidores virtuales , servidores adicionales necesarios para montar la solución, Bases de datos para la alta disponibilidad, etc.), o en caso contrario que cada proponente relacione o incluya el costo adicional de Hardware o Software que debe contemplar el ICBF para la solución. (Sistemas operativos para los diferentes servidores requeridos, Base de datos para alta disponibilidad, software de autenticación, etc.).?

Respuesta

Tal como se señala en la FT, actualmente ICBF cuenta con el HW y SW suficiente para la implementación de la solución de virtualización a adquirir, por lo que no es necesario que se incluyan o contemplen costos por estos conceptos en la propuesta. Sin embargo se informa que el ICBF cuenta con los recursos necesarios para aprovisionar 3 servidores de 64GB RAM con 2 CPU de 8 núcleos cada uno, los cuáles soportarán la solución requerida.

OBSERVACION No. 2.

Solicitamos las características de los perfiles de escritorios que se requiere virtualizar (aplicaciones a incluir, sistema operativo, almacenamiento requerido para datos de usuarios, etc.), lo anterior para incluir en los costos del presente estudio de mercado, el almacenamiento (SAN) que requiera la solución, tanto para almacenar las imágenes de los escritorios virtuales, como el almacenamiento de los datos de usuarios.?

Respuesta

El ICBF cuenta con la infraestructura de almacenamiento requerida para la implementación de la solución y eventualmente ampliará la misma dependiendo de los requerimientos que a nivel de cada usuario en particular se presenten. Esto se determinará a través de un dimensionamiento de crecimiento controlado de la solución. En razón a lo anterior, el almacenamiento requerido para la solución se encuentra fuera del alcance de esta contratación,

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

por lo que la información solicitada por el interesado no es relevante para la presentación de la oferta.

OBSERVACION No. 3.

Quisiéramos entender porque se está solicitando licenciamiento solo para 200 escritorios virtualizados y se habla de que debe incluirse también unidades de Clúster para virtualizar aplicaciones para 5,000 conexiones concurrentes. Se requiere ofrecer una solución de 200 escritorios virtualizados que permitan acceder a aplicaciones y adicionalmente una solución independiente de virtualización de aplicaciones que permita 5,000 conexiones concurrentes?

Respuesta

La solución de Virtualización de escritorios y aplicaciones requeridas deben cumplir con las especificaciones técnicas definidas y descritas en la ficha técnica la cual provea servicio a 200 usuarios y que tenga capacidad de escalar a 5000 usuarios posteriormente, por lo que los componentes de control de acceso remoto (VPN/SSL) y balanceo de cargas deben tener capacidad de soportar hasta 5000 usuarios concurrentes; justificado en una proyección escalada y rápida de la solución para el ICBF.

OBSERVACION No. 4.

Ya que los escritorios virtuales permiten acceder a aplicaciones, quisiéramos saber porque están pidiendo adicionalmente una solución de virtualización de aplicaciones?

Respuesta

La solución que desea el ICBF no necesariamente requiere la virtualización de 200 escritorios. Se proyecta que el licenciamiento permita virtualizar bien sea el escritorio completo o una aplicación en particular para ciertos casos en específico, por lo que se reitera la respuesta anterior en el sentido de indicar que se trata de una única solución que comprende la virtualización con balanceo de cargas con el objetivo de dar solución a las deficiencias de conectividad que se tienen con canales de tecnología satelital y la buena funcionalidad de las aplicaciones que dependen de la implementación de esta solución con las especificaciones dadas en la ficha técnica relacionada.

OBSERVACION No. 5.

Teniendo en cuenta que existen soluciones de virtualización de escritorios incluyen acceso seguro vía Web, necesitamos saber porque requieren que se tenga acceso vía VPN para los usuarios remotos. ?

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Respuesta

El ICBF requiere que la solución ofrecida incluya un componente de control de acceso seguro que ofrezca la posibilidad de utilizar VPN/SSL con el fin de encriptar la conexión entre el dispositivo del usuario y la plataforma de virtualización de escritorios y aplicaciones y que no se requiera de un cliente adicional en el dispositivo del usuario.

Empresa	COMPUFÁCIL S.A.S
Contacto	Laura Carolina Niño Vargas

OBSERVACION No. 6.

En las licencias no se especifica si requieren para usuario nombrado o para usuario concurrente, esto cambia el tipo de licenciamiento, tampoco se indica si se requiere con Subscription Advantage, que permita actualizaciones por un tiempo, este llamado SA se compra por años adicional a la licencia

Respuesta

El licenciamiento requerido es para usuario nombrado, esto se aclarará en la Ficha Técnica de la siguiente forma:

"El licenciamiento requerido para la solución es para usuario nombrado, no para usuario concurrente"

Respecto al soporte que permita la actualización del software adquirido la ficha técnica indica:

"La oferta debe incluir acceso a parches y actualización de software, directamente del fabricante, con acceso a un sitio web con dominio del fabricante durante el tiempo de soporte y garantía sobre el licenciamiento. El software suministrado deberá corresponder a la última versión disponible en el mercado"

Igualmente estipula:

*"**Soporte para licenciamiento***

*El contratista deberá garantizar igualmente mediante **certificación** suscrita por el fabricante y el representante legal del contratista, el soporte y garantía sobre el licenciamiento adquirido, durante el período de garantía (36 meses, contados a partir de la fecha de aceptación de la solución)."*

En virtud a lo anterior la ficha técnica claramente indica el período por el que este servicio de actualización debe prestarse y que esto deberá estar incluido en la oferta.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

OBSERVACION No. 7.

Al balanceador hay que adicionarle un mantenimiento? Por cuantos años?

Respuesta

Para aclaración sobre este punto, se modifica la ficha técnica de la siguiente forma:

Provisión de soporte para equipos

Por parte del fabricante

El contratista deberá garantizar mediante **certificación** suscrita por el fabricante, el suministro de soporte en modalidad 5X8 durante el período de garantía (36 meses, contados a partir de la fecha de aceptación de la solución), con tiempo de respuesta máxima para el cambio de partes de 10 días hábiles, contados a partir de la notificación realizada por el líder del servicio en la Subdirección de Recursos Tecnológicos, sobre la falla en el dispositivo o equipo. Las notificaciones se podrán hacer vía telefónica, correo electrónico y/o directamente en la página web del fabricante (si éste cuenta con el servicio).

Por parte del contratista

El soporte provisto por parte del contratista cobija el caso de recambios y reemplazos ante la falla de componentes que afecta a uno o los dos balanceadores para no tener afectación en el servicio (esto no se incluye en el soporte del fabricante).

El tiempo de respuesta a los requerimientos de la Entidad deberá ser de máximo de cuatro (4) horas hábiles o inhábiles, en modalidad 7x24 durante el período de garantía (36 meses, contados a partir de la fecha de aceptación de la solución), contados a partir de la notificación realizada por el líder del servicio en la Subdirección de Recursos Tecnológicos, sobre la falla en el dispositivo o equipo. A efectos de acreditar lo anterior, se deberá incluir en la propuesta certificación expedida por el representante legal del contratista.

El contratista deberá reparar o reemplazar las partes requeridas en garantía, realizar la instalación y configuración, y dejar los equipos en perfecto estado de funcionamiento de la siguiente forma:

- Si hay daño en uno (1) de los dispositivos, el contratista tendrá máximo hasta 30 días calendario para solucionar el problema, contados a partir de la notificación realizada por el líder del servicio en la Subdirección de Recursos Tecnológicos, sobre la falla en el dispositivo o equipo.

- Si hay daño sobre los dos (2) dispositivos, el proveedor deberá garantizar el funcionamiento de la solución por medio de la puesta en marcha de una solución de forma provisional de elementos o equipos de iguales o superiores características, no necesariamente en clúster, hasta el reemplazo o reparación definitiva de los elementos

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

defectuosos. En cualquier caso el tiempo de reemplazo o reparación definitiva del elemento no podrá superar los 30 días calendario a partir de la notificación de ICBF de la falla del dispositivo o equipo, al contratista. El tiempo máximo para la adecuación de la solución provisional y la puesta en funcionamiento no podrá ser superior a 8 horas hábiles o inhábiles contadas a partir de la notificación de ICBF de la falla del dispositivo o equipo al contratista.

El envío, instalación y configuración de los repuestos y equipos a la Sede de la Dirección General será responsabilidad del contratista y no implicará costo adicional para el ICBF.

OBSERVACION No. 8.

No se están contemplando servicios de instalación de equipos o licencias?

Respuesta

No, tal como se específica en la Ficha Técnica, la adquisición comprende únicamente la entrega de hardware y software con los respectivos soportes y garantías; los servicios de instalación de la solución no están contemplados dentro de este proceso; debido a que el ICBF cuenta con un contrato de administración de TIC que tiene los especialistas para realizar dicha actividad.

OBSERVACION No. 9.

No se contemplan servicios de implementación de escritorios o aplicaciones? Tan solo la entrega de los productos de licencias y de hw indicados?

Respuesta

Tal como se precisó en la Observación No.8, dentro del alcance de esta propuesta no se contempla instalación o configuración alguna de la solución adquirida.

OBSERVACION No. 10.

A qué nivel se requieren las capacitaciones, las requieren directamente del fabricante? O pueden ser provistas por el proveedor? Que intensidad de horas? Qué nivel de conocimientos es el esperado?

Respuesta

La ficha técnica indica con claridad estos requerimientos en el ítem 6.3 **OTROS SEVICIOS REQUERIDOS Capacitación.**

Respecto la inquietud acerca de por quién puede ser impartida la capacitación, no existe inconveniente para el ICBF que sea el fabricante o el contratista, lo importante es que el

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

contenido de la misma sea sobre la solución ofertada impartida por profesionales en el tema que cubran la temática mínima requerida arriba expuesta.

En virtud a lo anterior se realizará la respectiva aclaración en la Ficha Técnica, de la siguiente forma:

"Capacitación

Se requiere que el contratista realice una capacitación, acerca de la solución adquirida, de al menos 8 horas totales, para 3 ingenieros de la Subdirección de Recursos Tecnológicos (SRT) encargados de la administración y operación de la solución, sobre los elementos adquiridos. La capacitación podrá ser impartida por personal del fabricante o del contratista debidamente certificado en soluciones de virtualización por el fabricante…"

OBSERVACION No. 11.

En los equipos de balanceo de cargas indicados no especificaron si necesitan interfaces de red SPF, Fibra o similares, tampoco la cantidad de puertos de red esperados para el equipo.

Respuesta

Las interfaces requeridas son preferiblemente cobre o fibra si presenta interfaces de 10Gb. Respecto al número de puertos de red esperados se solicita que se tenga como mínimo 6 puertos 10/100/1000 BASE-T por equipo balanceador. Lo anterior será aclarado en la Ficha Técnica de la siguiente forma:

Característica	Capacidad Mínima
Throughput General	0.5 Gpbs
Throughput HTTP	175,000 requests/sec mpbs
Throughput SSL (certificado 1024)	7,500 transactions/sec
Throughput SSL (certificado 2048)	1,500 transactions/sec
Throughput de compresión HTTP	0.5 Gpbs
Puertos Ethernet	6x10/100/1000 BASE-T

OBSERVACION No. 12.

Ampliar información del mantenimiento esperado, en años y calidad de servicio.

Respuesta

Ver respuesta a observación No. 7

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

OBSERVACION No. 13.

El equipo balanceador hay que entregarlo configurado? Con qué módulos? Requieren propuesta de servicios? O definitivamente solo es entrega?.

Respuesta

Nuevamente se reitera que el alcance de la solución no tiene implementación alguna, únicamente la entrega de Hardware y Software con todos los elementos para su buen funcionamiento de acuerdo a lo requerido en la Ficha Técnica.

OBSERVACION No. 14.

Para hacer claridad, no debemos cotizar Blades para el Enclosure HP C700?

Respuesta

No, se suministra la información para conocimiento de los interesados de la solución de servidores con la que cuenta el ICBF y sobre la cual eventualmente se configurará la solución de virtualización a adquirir, no se solicita por lo tanto incluirla dentro de la propuesta a presentar.

Empresa	ACCESS TEAM SAS
Contacto	Oscar Dario Villa N.

OBSERVACION No. 15.

En los requerimientos el numeral 6.3 OTROS SERVICIOS REQURIDOS se solicita:

> “Capacitación
>
> Se requiere que el contratista realice una capacitación, acerca de la solución adquirida, de al menos 8 horas totales, para 3 ingenieros de la Subdirección de Recursos Tecnológicos (SRT) encargados de la administración y operación de la solución, sobre los elementos adquiridos. La capacitación se dictará en la Sede de la Dirección General del ICBF en Bogotá.
>
> La capacitación deberá cubrir al menos los siguientes aspectos:
>
> Instalación, configuración, operación y mantenimiento del hardware y software adquirido.
>
> Todos los equipos y materiales necesarios para el curso de capacitación serán proporcionados por el contratista. El material didáctico e informativo que se proporcione para este fin deberá estar en idioma español y/o inglés.”

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Debido a la amplitud de los conceptos que incluyen Instalación, configuración y mantenimiento del hardware y software adquirido, no es viable realizar una capacitación presencial que en 8 horas abarque todos estos conceptos, sugerimos que dicha capacitación pueda ser dictada en línea.

Respuesta

Tal como lo indica la Ficha Técnica, la capacitación debe ser *de "al menos 8 horas totales"* lo que implica que si se requiere de más tiempo para abarcar todo el contenido el contratista podrá hacer uso de más tiempo, previo acuerdo con el ICBF. Respecto la solicitud que esta capacitación pueda realizarse a través de medios virtuales el ICBF acepta la solicitud por lo que se adicionará esta opción en la Ficha Técnica, de la siguiente forma:

"Capacitación

Se requiere que el contratista realice una capacitación, acerca de la solución adquirida, de al menos 8 horas totales, para 3 ingenieros de la Subdirección de Recursos Tecnológicos (SRT) encargados de la administración y operación de la solución, sobre los elementos adquiridos. La capacitación podrá ser impartida por personal del fabricante o del contratista debidamente certificado en soluciones de virtualización por el fabricante. La capacitación se dictará en la Sede de la Dirección General del ICBF en Bogotá de manera presencial o virtual o mixta, lo cual deberá manifestar en su propuesta."

OBSERVACION No. 16.

Adicionalmente en el numeral 6.3 OTROS SERVICIOS REQURIDOS, en la documentación solicitan:

> "El contratista deberá entregar al supervisor del contrato la documentación técnica de todos los equipos y software suministrados, en al menos una (1) copia en medio magnético (CD o DVD). La documentación técnica deberá ser en idioma español y/o inglés de edición original del fabricante.
>
> Esta documentación debe contener como mínimo:
>
> Composición del sistema.
> • Descripción de alarmas utilizadas por los equipos (locales y remotos), con detalles de acciones correctivas.
> • Descripción de pruebas y mantenimiento preventivo, instrumentos y herramientas necesarias.
> • Procedimientos operacionales para reinicio de los equipos
> • Mediciones y procedimientos de administración de los equipos
> • Métodos de diagnóstico, detección y eliminación de defectos.
> • Guía de comandos operacionales
> • Guía de mensajes del sistema"

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Solicitamos acepten la documentación como la proveen la mayoría de fabricantes hoy, en línea y con posibilidad de descargarla a voluntad del usuario (ICBF).

Respetuosamente también solicitamos retirar el requisito de que incluya "Descripción de pruebas y mantenimiento preventivo, instrumentos y herramientas necesarias.", pues no es información que suministre el fabricante en los manuales y guías que provee con la solución.

Respuesta

El ICBF requiere que la información repose en medio magnético para fácil y rápida consulta, en virtud a esto el proponente deberá entregar en medio magnético la información solicitada que puede ser descargada en línea tal como lo indica el observador. Respecto a la exclusión del ítem *"Descripción de pruebas y mantenimiento preventivo, instrumentos y herramientas necesarias"* el ICBF considera importante esta información por lo que no puede ser excluida, por lo que si el fabricante no la tiene, esta debe ser entregada por el proponente.

OBSERVACION No. 17.

Finalmente en el numeral 7.2.1 dice "Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados con respecto a las diademas adquiridas." Por favor aclarar si "diademas" es un error de transcripción.

Respuesta

El ICBF acepta la observación en el sentido de corregir el texto del numeral 7.2.1. En la ficha técnica el cual figurará de la siguiente forma:

7.2.1. "Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados con respecto a la solución adquirida."

Empresa	RECURSOS & TECNOLOGÍA
Contacto	J. HERNANDO ROMERO R.

OBSERVACION No. 18.

No se especifica dentro del documentó (condiciones técnicas esenciales para la presentación del servicio y/o entrega del bien) de manera clara si el licenciamiento de virtualización es de tipo concurrente o nombrado, lo cual obliga a presentar dos opciones, aclarando que cada una corresponde a precios diferentes debido a la ediciones y escala de precios con el fabricante. Por otro lado no especifica si se requiere el manejo de cache estático y/o dinámico para el balanceador , lo cual obliga a cotizar dos opciones de cajas de igual modelo pero diferente edición. Durante las pruebas efectuadas por nuestros ingenieros en el ICBF se concluyó que si se requieren pero no aparecen en el pliego de requerimientos. En esta opción se presenta el licenciamiento de virtualización nombrado y además los balanceadores con opción de static and dinamic content cache.

Respuesta

Tal como se aclaró en la Observación No. 6 se requiere licenciamiento nombrado, no concurrente.

Respecto a la opción de manejo de caché dinámico o estático, se aclara que ambas opciones son requeridas por lo que el balanceador debe presentar la opción de *static and dinamic content cache.* Esto será aclarado en la Ficha Técnica respectiva de la siguiente forma:

"La solución de balanceadores deberá presentar las opciones de caché dinámico y estático."

Empresa	CONTROL IT
Contacto	Carlos De La Roche Velez

OBSERVACION No. 19.

Para las licencias de virtualización de escritorio hay dos modelos, usuarios concurrentes: significa que se pueden conectar 200 usuarios a la vez pero no pertenecen específicamente a ningún usuario, y usuarios nombrados: que las licencias quedan asignadas a específicamente a un dispositivo o usuario.
Se compran concurrentes cuando tengo por ejemplo 300 usuarios pero se que a la vez se conectan 200. Pero si tengo determinado el numero de usuarios y se que van a estar los 200 siempre entonces compro nombrados

Cual de los dos licenciamientos les cotizo?

Este es un ejemplo de los precios:
Citrix XenDesktop Enterprise Edition - x1 User/Device License with SA $ 175
Citrix XenDesktop Enterprise Edition - x1 Concurrent User License with SA $ 389

Respuesta

Tal como se aclaró en la Observación No. 6 se requiere licenciamiento nombrado, no concurrente.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co