Somos una empresa colombiana creada para entregar soluciones de alto valor y calidad a nuestros clientes. Pensando siempre en ser innovadores y rodeados de personal altamente calificado que apoya y sirve como pilar para el cumplimiento de nuestros objetivos y metas como compañía

Búscanos en TI360 TI360 *Web:* www.TI360.com.co

Bogotá 11 de julio de 2024

Señores:
METROCALI
LUIS JAVIER URIBE
OFERTA NÚMERO LC-20245165

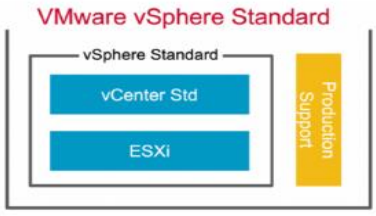
Queremos agradecerles por su invitación a participar en la renovación de su licenciamiento VMware de acuerdo con su requerimiento.

DESRCRIPCION DEL AMBIENTE DEL CLIENTE

	No. De procesadores por servidor	Cores x Cada procesador	Total de Cores por server	CANTIDAD DE CORES A LICENCIAR
Servidor 1	2	16	32	32
Servidor 2	2	16	32	32
Total Cores				**64**

Para el cálculo de la suscripción se tiene en cuenta el número de Cores físicos totales, tomado como base un mínimo de licencias para 16 Cores por CPU (procesador físico). Dado que la entidad cuenta con dos (2) procesadores Intel Xeon silver 4110 de 8 Cores cada uno, se deben licenciar 16 cores por procesador, para un total de 32 cores a licenciar.

Funcionalidades de la Edicion Vmware Standard.



DESCRIPCION DE LA BOLSA DE HORAS

Objetivo:

El presente documento tiene como fin dejar documentado la oferta de servicios mediante un resumen técnico que define el alcance de las labores profesionales para infraestructura de datacenter virtual de TI360 con tecnología VMware.

RESUMEN DE LOS COMPONENTES OFERTADOS

ALCANCE

- Identificar las dependencias internas entre los componentes de VMware, así como las dependencias de los componentes de VMware con sistemas de terceros para validar la interoperabilidad y compatibilidad de la infraestructura a vSphere.
- Realizar un Health Check Express para obtener un levantamiento de información detallado de los componentes de la Infraestructura actual: redes, servidores y almacenamiento, con el objetivo de identificar oportunidades de mejoramiento y riesgos asociados al proyecto.
- Evaluar cuáles de las nuevas características incluidas en vSphere ,son aplicables a la Infraestructura Virtual del Cliente. Es importante mencionar que durante la presente propuesta no se incluye la habilitación de nuevas funcionalidades del producto.
- Identificar mecanismos para acortar las ventanas de mantenimiento e indisponibilidad de las máquinas virtuales para minimizar el impacto sobre los usuarios finales.
- Proponer mejoras en el diseño general de la Infraestructura Virtual y sus componentes asociados.
- Validar que las versiones de firmware, BIOS y demás componentes sean compatibles con la nueva versión de ESXi, tanto para los servidores como sistemas de almacenamiento y LAN.
- Configurar las siguientes características de vSphere actualmente implementadas: vMotion, HA, DRS, vSwitch Distribuidos, Update Manager, utilizado las nuevas características mejoradas incluidas acorde a las mejores prácticas de VMware vSphere última versión.
- Certificar la solución en términos de alta disponibilidad y estabilidad de acuerdo con las prácticas profesionales desarrolladas y afinadas acorde a las mejores prácticas para ambientes virtuales vSphere.
- Soporte Post-Venta una vez concluida la ejecución total de la bolsa de horas.
- Precios Solo para Soporte en la ciudad de Bogotá.

Actualización de plataforma	Gestionar el proceso de cambios. VMware periódicamente libera actualizaciones de sus hipervisores y demás herramientas, evaluar juntamente con el cliente el impacto, importancia y oportunidad de aplicar los cambios. Crear el cronograma de cambios juntamente con el cliente incluso otros proveedores se aplican estas actualizaciones con un porcentaje mínimo o nulo de indisponibilidad. **Cobertura del servicio 5*8**
Atención a requerimientos	Los requerimientos son escalados por los medios de comunicación que provee el proveedor: Portal de servicios, mesa servicios, correo, medio telefónico. Son todas aquellas solicitudes de cambio de configuración que no implican un incidente o actividad programada, se ejecutan en los tiempos indicados por el cliente **Cubertura del servicio 5x8, con atención programada.**
Atención a incidentes	La atención a incidentes. VMware sobre la plataforma virtualización requiere una atención inmediata y debe estas el experto en vmware para una rápida solución, aplica las acciones necesarias como reconfiguraciones o migraciones para asegurar la solución del incidente y la continuidad de la producción. **Cobertura del 5x8**
Monitoreo de salud de Vmware	Periódicamente y bajo demanda el especialista ejecuta un chequeo del estado de salud de la plataforma VMware del cliente asegurando el correcto funcionamiento y mitigando de forma anticipada los riesgos y posibles fallas que se puedan presentar.

ACTIVIDADES EXCLUIDAS DEL ALCANCE

- Suministro, instalación, soporte, y/o modificación de servidores, sistemas de almacenamiento,
- equipos de comunicación, librería de cintas o cualquier otro tipo de hardware involucrado en el proyecto que afecte su normal ejecución.
- Cambios en la configuración del hardware o actualizaciones de los componentes BIOS y/o firmware en los componentes que conforman el centro de datos. Se identificará los cambios que sean requeridos para la ejecución de la remediación, y realizará la validación de estos una vez sean efectuados por el cliente potencial.

- Cambios en los Sistemas Operativos o aplicaciones ejecutadas en las máquinas virtuales para que funcionen correctamente una vez las mismas son ejecutadas a partir de la restauración completa de una máquina virtual.
- Instalación, configuración, soporte técnico o funcional, y/o afinamiento de sistemas operativos (Guest OS), bases de datos o aplicaciones instaladas en las máquinas virtuales.
- Suministro, instalación, configuración, actualización o cambios en la arquitectura de la red existente, incluyendo la instalación de Hardware tales como switches LAN, enrutadores, firewalls, balanceadores o accesorios requeridos.
- Cualquier entrenamiento, capacitación o taller sea oficial o no, adicional al específicamente detallado en la presente propuesta.
- Garantías especiales de desempeño con respecto a problemas de configuración, rendimiento y alta disponibilidad inherentes al hardware y sus especificaciones que han sido definidos por el cliente potencial de manera autónoma sin la intervención del consultor ejecutor de esta propuesta.
- No es un servicio de monitoreo 7*24*365, esto quiere decir que ante algún evento en estos servidores y/o servicios fuera del horario laboral, el área de monitoreo del cliente informará al equipo de trabajo de TI360 SAS el cual ejecutará las actividades necesarias para solventar el evento presentado.

REQUERIMIENTOS Y PREMISAS PARA LA EJECUCIÓN DE BOLSA DE HORAS

- Proveer los equipos con las versiones necesarias de firmware, drivers y BIOS en todos componentes de hardware del proyecto.
- Coordinar todas las ventanas de mantenimiento requeridas para la ejecución del proyecto, de modo que no afecten el cronograma de trabajo pactado entre las partes.
- Desplegar las VLANs requeridas de acuerdo con el diseño y asignar direcciones IP y definir nombres para todos los componentes de la solución a desplegar.
- Proporcionar credenciales para acceder a la infraestructura, con los privilegios necesarios para las tareas a ejecutar, y debe permitir entregar algunas actividades de este documento de manera remota, incluyendo operaciones de soporte; para tal efecto brindar un mecanismo de conexión segura por VPN, por ejemplo.
- Permitir acceso físico y lógico a la infraestructura, que puede incluir conectividad de red, permisos de ingreso al Centro de Datos, acceso remoto VPN, entre otros.
- Generar y mantener un esquema de respaldos de la información, que sea verificado y disponible.

- Garantizar el acceso a servicio de sincronización de hora (servidor NTP privado o publico).
- Mantener un contrato de Soporte y Subscripción (SnS) vigente para todos los productos VMware objeto del servicio ofertado en la presente propuesta
- Garantizar disponibilidad, según como se requiera de forma regular y oportuna, de los recursos encargados de la administración de. la infraestructura virtual, que participarán activamente en el proyecto, en especial el personal con un dominio relevante del negocio y/o experiencia técnica.

CONTABILIZACION DE LA BOLSA DE HORAS

La cantidad de horas requeridas para la atención de solicitudes dependerá del caso particular que presente el cliente, por tal razón TI360 no se comprometerá por ningún motivo a atender la solicitud dentro de un número de horas previamente establecido. En los casos en los cuales el cliente desee un dimensionamiento general de la actividad a realizar, TI360 le ofrecerá una revisión completa de la situación presentada durante una hora para generar un estimado de horas de atención.

Las actividades realizadas durante la atención a la solicitud no contaran con ningún tipo de garantía por parte de TI360, debido a que estas actividades se desarrollan dentro del marco de una asesoría técnica sobre infraestructura existente y/o configurada por terceros. Por tal razón todas las actividades y modificaciones en caso de ser realizadas, deberán quedar totalmente claras y especificadas para el cliente con el fin de que sea él quien tenga el control de los resultados del soporte realizado.

Horario de Prestación del servicio lunes a Viernes 5*8

De Lunes a Viernes el tiempo de la actividad será tomado en unidad mínima de una (1) hora por cada hora de servicio para entrega de servicios en forma remota, telefónica, mensajería instantánea o correo electrónico, de esta forma la actividad se cobrará por hora. Para el caso específico en que la entrega de servicio requiera de desplazamiento de un representante de servicio será tomado en tiempo de dos (2) horas por cada hora de servicio.

Los sábados, Domingo y Feriados el tiempo se medirá de la siguiente manera:

El tiempo de la actividad será tomado en unidad de dos (2) horas por cada hora de servicio, para entrega de servicios en forma remota, telefónica, mensajería instantánea o correo electrónico. Para el caso específico en que la entrega de servicio requiera de desplazamiento de un representante de servicio será tomado el tiempo de Tres (3) horas por cada hora de servicio.

El servicio de atención técnica se prestará en las siguientes modalidades:

- (AT) Atención telefónica únicamente (para casos de bajo nivel de complejidad) o (ATC) Atención telefónica con conexión remota (casos en los que la asistencia presencial presente dificultades)
- (AP) Atención presencial en las instalaciones del cliente

Características Especiales del Servicio

El tiempo de respuesta a los incidentes será de cuatro (4) horas hábiles dentro de los tiempos de atención de soporte.

Se realizará visita presencial a las instalaciones del cliente en los casos en los que el incidente requiera de actividades realizadas directamente sobre los servidores, el orden del procedimiento de acuerdo con las características del incidente será:

- Correo electrónico o Telefónico o Acceso Remoto o Presencial
- En caso de catástrofe y pérdida de información, la información a restaurar será suministrada por el cliente a través de los sistemas de backup que tenga implementados.

OFERTA ECONOMICA

Descripción	Valor Unitario	Moneda	Unidad	Cantidad	Total
VMWARE					
VMware vSphere Standard - 1-Year Prepaid Commit - Per Core	$ 368,103	COP	UND	64	$ 23,558,566
BOLSA DE HORAS CANTIDAD 30 HORAS SOPORTE VMWARE CADUCIDAD 6 MESES	$ 247,474	COP	UND	30	$ 7,424,208
				Subtotal	**$ 30,982,774**
				IVA 19%	**$ 5,886,727**
				Total	**$ 36,869,501**

Condiciones Comerciales

Validez de la Oferta	5 días hábiles
Moneda	pesos colombianos
Forma de Pago	Contado
Tiempo de Entrega	10 días hábiles después de recibida la OC