

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0631 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" – ICETEX Y LA U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX-2010

**"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS SUN - MODALIDAD PREMIER SUPPORT,
SOPORTE DE SOFTWARE PREMIUM – REPARACIÓN SISTEMA CLUSTER"**

1. CONSIDERACIONES

1.1 Que existe estudio previo de conveniencia y minuta técnica suscrito por el Director de Tecnología del Icetex, donde establece la necesidad de contratar: a) Mantenimiento preventivo y correctivo de cuatro (4) servidores (incluido el software) y una (1) unidad StorEdge L8 de marca SUN Microsystems y b) la reparación del sistema de CLUSTER de base de datos de propiedad del Icetex.

1.2. Que el ICETEX deja constancia que se contrata directamente con la U.T.COMWARE – COLSERVICE – ICETEX 2010, por estar autorizados para renovar contratos de mantenimiento de Oracle y Sun, según las certificaciones aportadas; motivo por el cual el Icetex solicitó propuesta a COMWARE S.A., la cual se recibió el 24 de septiembre del presente año, como Unión Temporal Comware-Colservice.

1.3 Que el 13 de septiembre de 2010 se constituyó la Unión Temporal COMWARE-COLSERVICE – ICETEX 2010 para presentar la propuesta solicitada por el Icetex el 6 de septiembre de 2010, y de resultar adjudicataria de la invitación, ejecutar, desarrollar y liquidar el contrato respectivo, respondiendo en forma solidaria frente al ICETEX.

1.4 Que existe disponibilidad presupuestal previa que respalda la presente contratación, según CDP EF-2010-370 expedido por el Coordinador de Presupuesto el 25 de agosto de 2010.

1.5 Que la presente orden de servicios se fundamenta en el artículo 8 de la Ley 1002 de 2005, en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007 y en el literal a) del artículo 11 del Acuerdo de Junta Directiva No. 007 del 22 de febrero de 2008.

2. CONTRATISTA

U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX 2010 conformada por COMWARE S.A. NIT. 860045379-1 y COLSERVICE S.A. NIT 830038262-9, representada legalmente por **COMWARE S.A. CARLOS ENRIQUE MALAGON ALONSO C.C.** N° 17.148.754 en calidad de Representante Principal de la U.T., según consta en el documento de constitución de fecha 13 de septiembre de 2010.

3. OBJETO

Contratar: a) el mantenimiento preventivo y correctivo de cuatro (4) servidores (incluido el software) y una (1) unidad StorEdge L8 de marca SUN Microsystems y b) la reparación del sistema de CLUSTER de base de datos de propiedad del Icetex, de conformidad con las condiciones señaladas en este documento y las especificaciones del anexo 1.

4. ALCANCE

El objeto a contratar comprende:

- A. Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo por un año bajo la modalidad de Servicio PREMIER SUPPORT para el Hardware y SOFTWARE PREMIUM para el Software detallados en la tabla No. 1 "Equipos y software del ICETEX involucrados en la orden de servicios de soporte y mantenimiento" y que se encuentran ubicados en el Data Center principal del ICETEX.

HP

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0631

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX Y LA U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX-2010

"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS SUN - MODALIDAD PREMIER SUPPORT, SOPORTE DE SOFTWARE PREMIUM - REPARACIÓN SISTEMA CLUSTER"

Tabla N°1 Equipos y software del ICETEX involucrados en la orden de servicios de soporte y mantenimiento

Cantidad	Hardware	Serial
1	Sun Fire V490	0635AM1733
1	Sun Fire V490	0636AM1752
1	Sun Fire T2000	0548NNN0PU
1	Sun Fire T2000	0548NNN0LE
1	StorEdge L8 - L8 LTO 2 w/EBS	0606F18081
Cantidad	Software	serial
1	SC3.0 HA Oracle Agent License	CLAIS-30R-999
2	SC 3.1 lic. for SF V480, V490	CLUIS-310-L929
2	EBS Client Connect License, 5	EBSV9-999-2021
1	EBS Autochanger Mod 1-9 slot	EBSIS-999-2010
2	EBS Cluster Client for Unix	EBSIS-999-2114
1	EBS Mod, MS Exch, Win Tier 2	EBSIN-999-2123
2	StorEdge Enterprise Backup – EBS Module for Oracle, Unix	EBSIS-999-2154
1	StorEdge Enterprise Backup – EBS Network Edition, Solaris	EBSIS-999-2102

- B. Prestar el servicio especializado para corregir la falla del sistema de CLUSTER (Sun Cluster) del sistema de bases de datos del ICETEX que se encuentra instalado en dos servidores SFV490.

5. PLAZO

El plazo de la Orden de Servicios será de un (1) año para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los servidores, unidad L8 y software, y de un (1) mes para la reparación del sistema CLUSTER (Sun Cluster) de base de datos del Icetex, ambos contados a partir de la orden de inicio impartida por el interventor, previa aprobación de la garantía.

6. VALOR

El valor total de la orden de servicios asciende a la suma de **CIENTO VEINTICUATRO MILLONES DOSCIENTOS SEIS MIL TRESCIENTOS CUATRO PESOS (\$124'206.304,00)** M/CTE., incluido el impuesto al Valor Agregado (IVA), de los cuales \$114'926.304,00 corresponden a los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo y \$9'280.000,00 corresponden al servicio especializado para reparación de Cluster.

7. FORMA DE PAGO

El Icetex cancelará al Contratista el valor de la orden de servicios en dos (2) pagos así: **a)** El primer pago, que corresponde al servicio de mantenimiento preventivo y correctivo solicitado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la suscripción de la orden de inicio, previa presentación de la garantía exigida en la orden y **b)** El



ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0631 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" - ICETEX Y LA U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX-2010

**"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS SUN - MODALIDAD PREMIER SUPPORT,
SOPORTE DE SOFTWARE PREMIUM - REPARACIÓN SISTEMA CLUSTER"**

segundo y último pago que corresponde a la reparación del sistema CLUSTER de base de datos del Icetex, a la entrega de dicho sistema en perfecto funcionamiento. Para cada uno de los pagos el contratista deberá presentar la factura correspondiente, conforme a los valores presentados en la propuesta acompañada de la certificación de recibo a satisfacción expedida por el interventor y/o supervisor de la orden y la certificación del Revisor Fiscal del Contratista en la que se acredite estar al día en los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF, parafiscales y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008.

El pago se efectuará mediante transferencia electrónica a la cuenta que **EL CONTRATISTA** determine para tal fin.

8. SUJECIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES

Los recursos para la presente contratación están disponibles en el RUBRO 311-002-004-005-005 MANTENIMIENTO EQUIPO COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN de la actual vigencia fiscal, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP EF 2010-0370 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del ICETEX el 25 de agosto de 2010.

9. ENTREGABLES

- Una vez legalizada la orden de servicios, el contratista deberá suministrar el documento que certifique que los servidores y software relacionados tienen el contrato de soporte y mantenimiento activado ante el fabricante ORACLE/SUN Microsystems.
- Una vez legalizado la orden de servicios, el contratista deberá entregar un cronograma para las actividades de reparación del sistema de CLUSTER de las bases de datos del ICETEX, el cual será avalado por la Dirección de Tecnología del ICETEX.

10. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A) DEL CONTRATISTA: **1.** Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo así como el servicio especializado para reparación de Cluster, en los términos señalados en la solicitud de oferta, en la propuesta presentada el 24 de septiembre de 2010 y en el presente documento. **2.** Prestar los servicios contratados en el Data Center principal del Icetex en Bogotá bajo las condiciones descritas en este documento y el Anexo 1, una vez aceptada la orden de servicios e impartida la orden de inicio de la misma. **3.** Deberá ponerse en contacto con ORACLE/SUN para conocer sobre el resultado del diagnóstico previo y procedimiento a seguir para la corrección de la falla que actualmente se está presentando en el sistema de Cluster (Sun Cluster) del sistema de base de datos del Icetex. **4.** Contar con el personal experto y certificado en Sun Microsystems y Oracle que permita cumplir con el objeto contratado. **5.** Las demás que se deriven de la naturaleza de la orden y que garanticen su cabal y oportuna ejecución. **6.** Indicar el número de una cuenta corriente o de ahorros en una entidad bancaria afiliada al S.A.P (Sistema Automático de pagos), en la cual se le consignarán los pagos estipulados en esta orden de servicios. **7.** Constituir la Garantía dentro del plazo señalado por la entidad. **8.** Cumplir con las políticas sobre prevención y control del lavado de activos, financiación del terrorismo y otras actividades delictivas. **B) DEL ICETEX:** **1)** Suministrar al **CONTRATISTA** los elementos e información necesaria para el cumplimiento del objeto contractual. **2)** Pagar el valor de la



ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0631

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" - ICETEX Y LA U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX-2010**"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS SUN - MODALIDAD PREMIER SUPPORT,
SOPORTE DE SOFTWARE PREMIUM - REPARACIÓN SISTEMA CLUSTER"**

orden de servicios en la forma y oportunidad pactada. **3)** Ejercer la supervisión de la orden de servicios para efectos de lograr la correcta ejecución de la misma. **4)** Recibir a satisfacción el objeto contratado a través del interventor y/o supervisor de la orden de servicios.

11. GARANTÍA

EL CONTRATISTA constituirá una garantía expedida en "**FORMATO ENTRE PARTICULARES**" en favor del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX. NIT. 899.999.035-7** con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la aceptación de la presente orden de servicios, si **EL CONTRATISTA** no cumpliera con esta obligación en el término señalado para el efecto, **EL ICETEX** podrá imponer una multa equivalente al 0.3% del valor total de la orden, en todo caso garantizando el debido proceso al **CONTRATISTA**, de conformidad con lo señalado en el Manual de Contratación del **ICETEX**.

Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos:

A) CUMPLIMIENTO: Deberá garantizar el cumplimiento general de la orden de servicios por el veinte por ciento (20%) del valor de la orden, con una vigencia igual al plazo de la misma y cuatro (4) meses más.

C) CALIDAD DEL SERVICIO: Deberá garantizar la ejecución de la orden de acuerdo con las especificaciones señaladas en la propuesta y en esta orden, por el veinte por ciento (20%) del valor total de la misma, con una vigencia igual al plazo de la misma y cuatro (4) meses más.

D) PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES: Deberá garantizar el cumplimiento del pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal utilizado para prestar el servicio, por una suma equivalente al cinco (5%) por ciento del valor de la orden, con una vigencia igual a la duración de la orden y tres (3) años más.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el momento de modificación del valor y/o plazo de la orden de servicios, **EL CONTRATISTA** deberá ampliarla o reponer el valor asegurado de la misma.

12. MULTAS O PENAL MORATORIA

En caso de retardo o incumplimiento parcial de las obligaciones pactadas por parte del **CONTRATISTA**, éste pagará a título de pena el uno (1%) por ciento del valor de la presente orden, por cada día de retraso en el cumplimiento de las obligaciones, sin que el monto total exceda del diez (10%) por ciento del valor de la misma.

13. PENAL PECUNIARIA

En caso de incumplimiento definitivo, **EL CONTRATISTA** cancelará al **ICETEX** a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al treinta (30%) por ciento del valor de la orden de servicios.

14. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE LA PENAL MORATORIA Y/O PECUNIARIA

El cobro de la penal moratoria y la penal pecuniaria acordadas en ésta orden de servicios se harán efectivas de la siguiente forma: en caso de existir saldos pendientes a favor del **CONTRATISTA**, el **ICETEX** hará el descuento que corresponda de dichos saldos, para el efecto, con la suscripción de la orden, el contratista autoriza de forma expresa e irrevocable al **ICETEX**, para efectuar el o los correspondientes descuentos. En caso de no existir saldos pendientes a favor del **CONTRATISTA**, el **ICETEX** solicitará el pago al



ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0631 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" - ICETEX Y LA U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX-2010

**"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS SUN - MODALIDAD PREMIER SUPPORT,
SOPORTE DE SOFTWARE PREMIUM - REPARACIÓN SISTEMA CLUSTER"**

CONTRATISTA quien deberá realizar el pago dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la comunicación, en caso que el contratista no cancele la obligación, se acudirá a los mecanismos previstos en la normatividad vigente sobre solución de conflictos.

15. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al párrafo 1° del artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional. El juramento se entiende prestado con la aceptación de la presente orden de servicios.

16. CESIÓN

EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas de la presente orden sin consentimiento previo y expreso del **ICETEX**.

17. INTERVENTOR

La vigilancia y control en la ejecución de la presente orden de servicios estará a cargo del funcionario que para el efecto designe el ICETEX. Serán funciones del interventor de la orden de servicios, entre otras, las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008.

18. SANCIONES A EMPRESAS NACIONALES Y EXTRANJERAS

Se incluye en esta orden de servicios el texto del artículo 25 de la Ley 40 de 1993 que prevé: "*Sin perjuicio de las demás sanciones a que hubiere lugar, cuando algún directivo de una empresa nacional o extranjera, o su delegado oculten o colaboren en el pago de la liberación de un secuestro de un funcionario o empleado de la misma o de una de sus filiales, el gobierno quedará facultado para decretar la caducidad de los contratos que esta empresa tenga suscritos con entidades estatales. En caso de que el hecho sea cometido por un funcionario o delegado de un subcontratista de la anterior, si ésta es extranjera, el Gobierno ordenará su inmediata expulsión del país. Los subcontratistas nacionales serán objeto de las sanciones previstas en esta Ley.* **PARÁGRAFO PRIMERO.-** EL CONTRATISTA nacional o extranjero que pague sumas de dinero a extorsionistas se hará acreedor a las sanciones previstas en este artículo. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los contratos que celebren las entidades estatales colombianas con compañías extranjeras y nacionales llevarán una cláusula en la cual se incluya lo preceptuado en este artículo."

19. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar se acudirá a la jurisdicción competente.

20. NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN

Esta orden de servicios no genera vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA**, ni entre el ICETEX y los dependientes del Contratista, en consecuencia ni el Contratista ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna al **ICETEX**.

21. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

EL CONTRATISTA se obliga para con el **ICETEX** a no utilizar el objeto de esta orden de servicios y/o utilizar al



ORDEN DE SERVICIOS N° **2010-0631** SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y LA U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX-2010

"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS SUN - MODALIDAD PREMIER SUPPORT, SOPORTE DE SOFTWARE PREMIUM – REPARACIÓN SISTEMA CLUSTER"

ICETEX como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al ICETEX, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto a las obligaciones derivadas de la presente orden de servicios.

22. CAUSALES DE TERMINACIÓN

Las partes acuerdan que se dará por terminada la orden de servicio en los siguientes casos: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del Contratista. **c)** Vencimiento del plazo. **d)** Cumplimiento del objeto de la orden de servicios. **e)** Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil, y **f)** Cuando el ICETEX establezca por cualquier medio que el contratista se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva.


23. PERFECCIONAMIENTO LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN

A partir de la fecha en la cual el contratista acepte por escrito esta orden de servicios se entenderá perfeccionada. Para su ejecución requiere del Registro Presupuestal y la aprobación de la garantía. Así mismo, el contratista deberá allegar el recibo de pago de la publicación de la presente Orden de servicios en el Diario Único de Contratación. **El ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos.

24. FECHA DE SUSCRIPCIÓN

27 OCT 2010


MARIA EUGENIA MENDEZ MUNAR
 Secretaria General ICETEX

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL	
CDP <u>EF-370</u>	RP <u>42279</u>
Rubro: <u>Mante Equipo de Comp. y Comer.</u>	
Código: <u>311-002-004-005-005</u>	
Fecha: <u>02-11-10</u>	Registrado por 
Coordinador Grupo de Presupuesto ICETEX	

Proyectó: Blanca Estrella Gómez W, Profesional Grupo de Contratos – Secretaria General
 Revisó: Marcela Garavito Urrea, Coordinadora Grupo Contratos – Secretaria General



ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0631 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" - ICETEX Y LA U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX-2010

**"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS SUN - MODALIDAD PREMIER SUPPORT,
SOPORTE DE SOFTWARE PREMIUM - REPARACIÓN SISTEMA CLUSTER"**

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES DEL OBJETO CONTRATADO

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PREMIER SUPPORT

Las siguientes son las características del servicio de soporte en virtud de las cuales se deben prestar los servicios de soporte Premier:

- Programa de actualizaciones, correcciones y revisiones de seguridad.
- Actualización de Herramientas.
- Certificación con la mayoría de los nuevos productos de terceros / versiones.
- Acceso a las principales publicaciones de mantenimiento y comunicados de tecnología para el firmware y software, que incluye versiones de mantenimiento general, comunicados de funcionalidad y actualizaciones de documentación.
- Soporte en sitio de hardware para sistemas de almacenamiento y servidores Oracle/Sun Campo de Órdenes de Cambio - recomendaciones de modificación del sistema
- Asistencia a solicitudes de servicio 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Acceso a My Oracle Support, Sun Connection Service, Centro de Soporte SunSpectrum miembros, o Programa SunSolve Online (24 x 7 soporte a los sistemas mediante herramientas web), incluyendo la disponibilidad de registro de solicitudes de servicio en línea.

ORACLE PREMIER SUPPORT PARA SISTEMAS OPERATIVOS

Las siguientes son las características del servicio de soporte en virtud de las cuales se deben prestar los servicios de premier support para sistemas operativos:

- Programa de actualizaciones, correcciones y revisiones de seguridad
- Actualización de Herramientas
- Certificación con la mayoría de los nuevos productos de terceros / versiones.
- Acceso a las principales publicación de mantenimiento y comunicados de tecnología para el firmware y software, que incluye versiones de mantenimiento general, comunicados de funcionalidad y actualizaciones de documentación.
- Soporte en sitio de hardware para sistemas de almacenamiento y servidores Oracle /Sun Campo de Órdenes de Cambio - recomendaciones de modificación del sistema
- Asistencia a solicitudes de servicio 24 horas al día, 7 días a la semana.

ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0631 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX Y LA U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX-2010

"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS SUN - MODALIDAD PREMIER SUPPORT, SOPORTE DE SOFTWARE PREMIUM - REPARACIÓN SISTEMA CLUSTER"

- Acceso a My Oracle Support, Sun Connection Service, Centro de Soporte SunSpectrum miembros, o Programa SunSolve Online (24 x 7 soporte a los sistemas mediante herramientas web), incluyendo la disponibilidad de registro de solicitudes de servicio en línea.

PRIORIDAD DE TIEMPO DE RESPUESTA:

El Contratista deberá prestar los siguientes niveles de severidad y tiempos para atender los "Requerimientos de Servicio (SR)" por parte de ICETEX, así:

- **PRIORIDAD 1:** El problema causa pérdida completa del servicio. El trabajo no puede continuar razonablemente, la operación es de misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia. Un problema de Prioridad 1 tiene una o más de las siguientes características:
 - Información corrupta
 - Una función crítica no está disponible
 - El sistema se paraliza indefinidamente, causando demoras inaceptables, indefinidas para recursos o respuestas
 - El sistema falla repetidamente después de intentos para re-inicializarlo

24-Horas de compromiso para SRs de Severidad 1: OSS trabajará 24x7 hasta que el asunto sea resuelto o hasta tanto se pueda llevar a cabo un progreso útil. El ICETEX proporcionará a OSS un contacto durante este periodo de 24x7, ya sea en sitio o mediante un localizador, para asistir con la recolección de información, prueba, y aplicando todos los arreglos al ambiente.

Dentro de 2 horas	El equipo debe estar dentro de 25 millas/40 kilómetros de un centro servicio designado
Dentro de 4 horas	El sistema debe estar dentro de 26 a 49 miles/41 - 79 kilómetros de un centro de servicio designado
Próximo día	El centro de servicio es superior a 50 mile/80 kilómetros de un centro de servicio designado

- **PRIORIDAD 2:** El problema causa una pérdida severa del servicio. No está disponible ninguna alternativa aceptable; sin embargo, la operación puede continuar de modo restringido.

Dentro de 4 horas	El sistema debe estar dentro de 25 millas/40 kilómetros de un centro de servicio designado
En el mismo día	El sistema debe estar dentro de 26 a 29 miles/41 - 79 kilómetros de centro de



ORDEN DE SERVICIOS N° **2010-0631** SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y LA U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX-2010

"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS SUN - MODALIDAD PREMIER SUPPORT, SOPORTE DE SOFTWARE PREMIUM – REPARACIÓN SISTEMA CLUSTER"

<i>hábil:</i>	<i>servicio designado</i>
<i>Al siguiente día hábil</i>	<i>Su centro de servicio es superior a 50 mile/80 kilómetros de un centro de servicio designado</i>

- **PRIORIDAD 3:** El problema causa una pérdida menor del servicio. El impacto es una inconveniencia, que puede requerir una alternativa para restaurar la funcionalidad.

Un ingeniero de Oracle/Sun encargado de la asignación de recursos enviará a la ubicación, un ingeniero el siguiente día hábil a partir del cierre del horario comercial local o en una fecha posterior y mutuamente acordada.

- **PRIORIDAD 4:** El problema no causa pérdida del servicio. El resultado no impide la operación de un sistema.

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Se requieren de dos (2) servicios de mantenimiento preventivo en cada equipo incluido en el contrato de soporte, en el lugar donde estén ubicados los equipos y durante el periodo que dure la vigencia del contrato. Se requiere que el proveedor realice las siguientes actividades durante los servicios de mantenimiento preventivo:

- *Previo al Mantenimiento Preventivo*

Sec.	Actividad	Responsable
1	<i>Ejecutar en cada servidor la última versión liberada del "explorer", para recolectar la información necesaria para el análisis (aplica para plataformas críticas)</i>	ICETEX
2	<i>Analizar la información recolectada y generar un Plan de Trabajo detallado para la realización del Servicio de Revisión Preventiva de la Plataforma Sun Microsystems.</i>	CONTRATISTA
2.1	<i>Revisión de Field Change Order mandatorios/proactivos</i>	CONTRATISTA
2.2	<i>Revisión de Field Information Notice mandatorios/proactivos</i>	CONTRATISTA
2.3	<i>Revisión de EIS Alert mandatorios/proactivos</i>	CONTRATISTA
3	<i>Revisar y afinar, en una reunión, el plan de trabajo para la realización del Servicio de Revisión preventiva</i>	ICETEX CONTRATISTA



ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0631

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y LA U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX-2010

"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS SUN - MODALIDAD PREMIER SUPPORT, SOPORTE DE SOFTWARE PREMIUM – REPARACIÓN SISTEMA CLUSTER"

4	Realizar y verificar los backups en frío del Sistema Operacional (formato ufsdump)	ICETEX
5	Realizar y verificar los backups en frío de las Bases de Datos	ICETEX
6	Envío del informe sobre acciones a ejecutar.	CONTRATISTA
7	Estudio de compatibilidad de patches con aplicaciones ajenas a Sun Microsystems	ICETEX
8	Notificación de la actividad (bajada de servidores) al centro de control de ASR para los clientes que aplique.	CONTRATISTA

- Durante el Mantenimiento Preventivo

Sec.	Actividad	Responsable
1	Verificar los logs del sistema	CONTRATISTA
2	Verificar el buen funcionamiento de la Plataforma: Apagado y encendido de hardware, bajada y subida de sistema operativo, bajada y subida de aplicaciones y servicios.	ICETEX CONTRATISTA
3	Desatachar los volúmenes (mirror) de los FS del Sistema Operativo. (si aplica)	CONTRATISTA
4	Verificar el status de temperatura, humedad flujo de aire.	CONTRATISTA
5	Verificar visualmente el estado de los LED's	CONTRATISTA
6	Verificar el estado del cableado de los servidores y su marcación	CONTRATISTA
7	Verificar los logs generados por el Servidor	CONTRATISTA
8	Realizar diagnósticos desde el "prompt de ok"	CONTRATISTA
9	Cambio de filtros (si aplica).	CONTRATISTA
10	Cambio de partes (si aplica).	CONTRATISTA
11	Instalación de patches previa aprobación del cliente	CONTRATISTA



ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0631

SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO
COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA
PÉREZ" – ICETEX Y LA U.T. COMWARE-COLSERVICE-ICETEX-2010

**"MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS SUN - MODALIDAD PREMIER SUPPORT,
SOPORTE DE SOFTWARE PREMIUM – REPARACIÓN SISTEMA CLUSTER"**

**ARREGLO FALLA SISTEMA DE CLUSTER (SUN CLUSTER)
DEL SISTEMA DE BASE DE DATOS DEL ICETEX.**

El proveedor deberá prestar el servicio especializado para corregir la falla del sistema de CLUSTER (Sun Cluster) del sistema de base de datos del ICETEX. El proveedor deberá garantizar que las bases de datos instaladas sobre los dos (2) servidores SFV490 y que previamente fueron configurados para ser operadas sobre el sistema de cluster funcionen adecuadamente, permitiendo que las bases de datos puedan operar en uno u otro servidor automáticamente como sistema de contingencia y alta disponibilidad.

