

OBJETO: Prestación del servicio de administración de la plataforma del portal y servidor de aplicaciones de la Universidad de Antioquia.

Agradecemos a todos los interesados en participar en el presente Proceso de Contratación de la Universidad de Antioquia. A continuación damos respuesta a cada una de las observaciones recibidas.

NRO	1
PROPONENTE	TSGROUP, Angelica Ardila <aardila@tsgroup.com.co>, 27 de junio de 2025, 15:06
OBSERVACIONES	1. La certificación IBM Certified System Administrator – WebSphere Application Server Network Deployment no garantiza, ni cubre, conocimiento en administración de HCL Digital Experience, la plataforma usada actualmente y objeto del contrato en este pliego, por lo que sugerimos que sea válida también la certificación en HCL Digital Experience la cual cubre conocimiento de la administración del WAS y de Digital Experience. En cuanto a la certificación de partnership con el fabricante, nosotros contamos con la certificación de socio comercial SILVER de HCL Software. 2. Sobre los numerales 2.1.A y 2.1.B, ¿Cuál es el alcance de este soporte, es para los servidores que hacen parte de la infraestructura de Portal? ¿O también incluye soporte a aplicaciones? 3. Sobre el numeral 2.H, por favor aclarar el alcance esperado, ya que estas actividades típicamente son responsabilidad del Ingeniero DevOps. 4. Sobre el numeral 3, Paquete de horas de desarrollo, ¿Tienen alguna definición de qué perfiles requieren para este soporte? ¿Nos pueden compartir por favor el histórico de consumo de horas para estas actividades del año pasado? 5. ¿Existe alguna clasificación de incidentes de criticidad alta, media y baja? Sobre las solicitudes de asistencia a pruebas, nos pueden explicar un poco más el alcance, por favor. 6. Respecto al MODELO DE FORMATO PARA CERTIFICACIÓN COMERCIAL, En el formato mencionado se requiere: Fecha suscripción, Fecha de terminación, Fecha de la certificación, Versión de IBM WebSphere Application Server, Versión de IBM WebSphere Portal. ¿Esto se refiere a una certificación para poder comercializar el producto, o se refiere a experiencia? 7. Teniendo en cuenta la partida presupuestal, por favor confirmar la duración del contrato la cual está indicada para 12 meses según los términos de referencia:
RESPUESTA DE LA ENTIDAD	Se responden las observaciones en su respectivo orden:

	1) Aunque contamos con productos de IBM como HCL, y que sólo se estamos aceptando las certificaciones de IBM, no se puede aceptar dicha certificación ya que no fue tomada en cuenta en el estudio de mercado porque podría afectar la pluralidad de oferentes. 2) El alcance del soporte radica en la realización de actividades como las indicadas en el numeral 2 del Anexo 2 Condiciones Técnicas Obligatorias, enmarcados dentro de los servidores indicados en el numeral 2.A del mismo documento y en ningún momento sobre las aplicaciones allí desplegadas. 3) El alcance es la creación y edición de pipelines, dado que actualmente tenemos una buena parte de nuestras aplicaciones con pipelines hacia el ambiente de pruebas, realizadas por un aliado experto en DevOps, así que lo esperado es realizar esta tarea en el marco del contrato. 4) La bolsa de hora está destinada a atender temas relacionados exactamente con los activos a administrar, pero que por motivos del alcance del contrato no están cubiertos, como edición de plantillas del portal, cuya actividad se consume la mayor parte de la bolsa. También se pueden destinar a cambiar la configuración del portal, como conectarse a otro directorio de usuario, y finalmente cualquier otra actividad relacionada con los activos, pero bajo previo acuerdo entre las partes. 5) La criticidad está relacionada con el nivel de afectación en la prestación del servicio, para el caso del portal, si este no responde o tiene problemas, es de nivel alto, si la problemática está relacionada con la sindicación de contenidos es media, si el servidor de aplicaciones no responde es alta, si una aplicación deja de responder y no es crítica es baja. 6) La certificación se refiere a experiencia relacionada con la administración de dichos activos. 7) La duración del contrato será de 12 meses, tal como lo indican los términos de referencia en el numeral 1.
--	--

NRO	2
PROPONENTE	MOVISTAR, Liliana Astrid Henao Henao <liliana.henao@telefonica.com>, 27 de junio de 2025, 12:59
OBSERVACIONES	1. Migración Oracle OID ¿Existe un plan definido para retirar el servidor SRVOID? ¿Está incluida la migración/reemplazo en el alcance del contrato? 2. Homogeneidad de ambientes ¿Los servidores de pruebas (SRVWAST) y producción tienen actualmente configuración idéntica? ¿Existen excepciones documentadas?: 3. DevOps ¿Los pipelines existentes están documentados? ¿Se requiere creación de nuevos pipelines o solo mantenimiento? 4. Bolsa de horas (300h/año) ¿Las horas incluyen desarrollo de nuevas funcionalidades o solo modificaciones? ¿Qué ocurre al superar este límite? ¿Existe modelo de costos adicionales? ¿Existen políticas específicas de hardening (ej. CIS Benchmarks) para los servidores? ¿Deben implementarse estándares como ISO 27001? 5. Acceso y cambios ¿Cómo se gestionará el acceso físico al centro de datos restringido? ¿Existen procedimientos preaprobados para despliegues urgentes?

	6. Línea base de disponibilidad ¿Puede compartir datos históricos de disponibilidad de los últimos 6 meses? 7. Monitoreo ¿La herramienta Zabbix actual cubre todos los componentes críticos? ¿Existen umbrales de alerta predefinidos? 8. Certificación IBM ¿Aceptarían certificaciones equivalentes en versiones modernas de WebSphere (v8+ /v9+)? 9. Manuales operativos ¿Los manuales de administración prometidos en "Advertencias" estarán disponibles al inicio del contrato? 10. Transición ¿Habrá periodo de transferencia de conocimiento con el proveedor actual? 11. Soporte Especializado de Fabricante. En caso de presentarse incidentes complejos que requieran soporte del fabricante (IBM, HCL u otros), ¿este soporte debe ser gestionado directamente por el proveedor adjudicatario o lo gestiona directamente la Universidad a través de sus contratos vigentes?
RESPUESTA DE LA ENTIDAD	Se responden las observaciones en su respectivo orden: 1) La migración del OID está en proceso y se espera culmine próximamente, durante el actual contrato. 2) Los ambientes tienen las mismas versiones de productos instaladas, y la única excepción documentada, no radica en la versión utilizada, sino en arquitectura de la solución para pruebas, relacionada con el tema de clúster. 3) Los pipelines están documentados, y el alcance para el contrato es tanto la creación como el mantenimiento en caso de ser necesario. 4) La bolsa de hora está destinada a atender temas relacionados exactamente con los activos a administrar, pero que por motivos del alcance del contrato no están cubiertos, como edición de plantillas del portal, cuya actividad se consume la mayor parte de la bolsa. También se pueden destinar a cambiar la configuración del portal, como conectarse a otro directorio de usuario, y finalmente cualquier otra actividad relacionada con los activos, pero bajo previo acuerdo entre las partes. Ahora, en caso de ser necesaria una mayor cantidad de horas, se hará el respectivo estudio de la necesidad para viabilizar una adición al contrato, teniendo presente que siempre será el contratista el que determina la cantidad de horas necesarias para la realización de la actividad solicitada. Respecto al tema de hardening, contamos con nuestro equipo de seguridad, quien es el responsable de proteger y analizar nuestros activos, y son quienes indican qué mejoras le debemos realizar a estos. Finalmente, no estamos alineados a un estándar en particular. 5) El contratista realizará su labor de manera remota, y para ello contará con cuentas para acceder a nuestra VPN, las cuales permitirán acceder a los activos que estarán bajo su responsabilidad. Lo relacionado con los despliegues, está enmarcado dentro del numeral 6.A del documento de condiciones técnicas obligatorias, y sólo el equipo de Arquitectura de Software podrá establecer que el despliegue a nivel productivo es urgente.

6) La disponibilidad de los activos críticos en el último trimestre fue la siguiente:			
	Marzo	Abril	Mayo
■ Ayudame2	99,99	99,97	100
■ Sikuani	99,98	99,89	99,99
■ Portal Udea	99,81	99,87	100
■ Asone	99,82	99,95	100
■ Tsone	99,87	99,37	99,99

7) Zabbix puede monitorear con su agente todos los activos siempre y cuando el cliente esté instalado en el servidor, no obstante, hay métricas que no toman con el agente instalado sino con web escenarios, o incluso con otros agentes que tenga el contratista. Ahora, respecto a los umbrales, los hay a nivel de almacenamiento y memoria, pero ello depende del tipo de activo a monitorear y su respectiva criticidad.

8) Respecto a la certificación de WebSphere, tal como lo indica el numeral 6.2, ítem 1, del documento Términos de referencia, se aceptarán al menos de la versión 7.x.x, por lo que la versiones 8 y 9 serán válidas.

9) Los manuales operativos serán entregados al inicio del contrato.

10) Actualmente no está contemplada una transición con el proveedor actual, no obstante, se contará con documentación actualizada y se podrán programar reuniones de empalme.

11) En caso de requerir soporte del fabricante, será el propio contratista el que radicará y gestionará la solicitud de soporte ante el fabricante, usando la plataforma que este determine. Para ello la Universidad entregará las credenciales de acceso.

Julio 2 de 2025

EQUIPO TÉCNICO

Gestión Informática