



FICHA TÉCNICA

WEB HOSTING, CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL, FIREWALL WEB, MESA DE AYUDA Y MIGRACIÓN DE DATOS 2022

OBJETO: CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE DE WEB HOSTING, CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL, FIREWALL WEB, MESA DE AYUDA, ACTUALIZACIÓN DE MÓDULOS, CORE DEL SITIO WEB DRUPAL Y CAPACITACIÓN DE CPANEL, MIGRACIÓN DE DATOS Y PUESTA A PUNTO DEL SITIO WEB WWW.CONTRALORIADEBOLIVAR.GOV.CO

A. SERVICIO REQUERIDOS:

- 1. SERVICIO DE WEB HOSTING INSTITUCIONAL:** alojamiento especializado para sitios Web Drupal.
- 2. SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL X 100 USUARIOS - 30GB:** 100 cuentas de correo.
- 3. SERVICIO DE FIREWALL WEB:** implementación de un firewall web para mejorar la seguridad del sitio Web de la Contraloría de Bolívar.
- 4. SERVICIO DE MESA DE AYUDA:** atención a los requerimientos de soporte.
- 5. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE MÓDULOS Y CORE DEL SITIO WEB DRUPAL Y CAPACITACIÓN DE CPANEL:** mejoras en los módulos y capacitación en la administración del contenido del sitio web en Drupal.
- 6. SERVICIO DE MIGRACIÓN DE DATOS EN CLOUD COMPUTING (NUBE) Y PUESTA A PUNTO DE SITIO WEB:** migración de contenido del sitio web actual al nuevo servidor de web hosting.

B. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE WEB HOSTING:

Almacenamiento:	130 GB de espacio
------------------------	-------------------



Potencia:	2CPU/6GB RAM
Protección AntiSpam:	Si
Múltiples copias:	Si
Seguridad:	El proveedor debe proteger el hosting y dominio con la tecnología que permita escanear el código del Sitio web de la Contraloría de Bolívar en busca de vulnerabilidades o huecos de seguridad y aplicarle un parche para evitar que seas hackeado.
Transferencia Mensual	Sin medición
Velocidad:	Suministrar una infraestructura de alta velocidad y performance: que cuente con servidor web licenciado de alto performance. Con caché del lado del servidor y del lado del Sitio web de la Contraloría de Bolívar.
Dominios Apuntados (Parqueos)	Si
Sub Dominios	Si, ilimitados
Configuración para trabajar con CDN	<p>Una red de entrega de contenidos (CDN) puede reducir drásticamente el tiempo de carga al servir el contenido del sitio desde servidores situados cerca de tus visitantes. También almacena en caché y optimiza ese contenido en su red para reducir el tamaño de los archivos y hacer que el alojamiento de páginas web carguen aún más rápido.</p> <p>El oferente debe contar con la posibilidad de configurar el web hosting con un CDN seguro, confiable y veloz.</p>
CPanel	Si. El oferente debe ofrecer un CPanel sencillo e intuitivo panel para administrar.
Base de datos MySQL 5.6	Si
Aplicaciones compatibles	Softaculous, NodeJS, Python, Git y Ruby en cPanel. Versiones de PHP hasta 7.4
PHP	Sí, 5.6 - 7.0 - 7.1 -7.2 y 7.3
Acronis Backup	El oferente debe contar con la posibilidad de ofrecer protección de forma fiable en cualquier origen de datos en diversas plataformas: virtuales, físicas, en el cloud y móviles, independientemente del tamaño o la ubicación de los datos.
Restauración granular	El oferente debe ofrecer tiempos muy cortos para la restauración de servicio y datos.



HTML / XHTML / CSS / JS / WAP / WML / XML	Sí, soportado
Control de incidencias	El oferente debe encargarse del tratamiento de los errores cometidos por los usuarios, la eliminación intencionada e involuntaria de archivos importantes y ataques de ransomware
Copias de Respaldo (Backups)	Si
Tareas automatizadas (Cron Jobs)	Si

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

El servicio institucional, es un servicio avanzado de email que incrementa la productividad de la Contraloría de Bolívar con gran disponibilidad, confiabilidad y seguridad.

El servicio debe contar: Servicios de mensajería integrado, compartir y enviar archivos, múltiples firmas, calendarios y notas compartidas.

Máximo de cuentas de correo	100
Espacio por cuenta	30GB
Chat Corporativo	Si
Reportes avanzados de consumo	El oferente debe ofrecer a la Contraloría la posibilidad de contar con un gran conjunto de herramientas que permitirán conocer el consumo de disco, mensajes enviados, generación de reportes, reportes de spam y muchos otros en diferentes lapsos de tiempo.
Acceso Webmail	Si
IP Privada	Si
Acceso POP3, IMAP, SMTP, Webmail	Si
Manejo de Citas/Calendario	La solución de Webmail debe contar con citas/calendario o de citas programadas de manera fácil y sencilla.
E-mail Forwarding (Reenvío)	Sí
E-mail Alias	Sí
E-mail Auto-Responders	Sí



Reuniones y espacios de trabajo	Reuniones programadas y espacios para tu equipo de trabajo
Filtros Anti Spam y antivirus	Sí
Asistencia prioritaria y asesoría permanente	Si
Webmail profesional desde PC	Si
Configuración desde tu teléfono	Si
Protocolos POP3, Imap, Ldap	Si
Sincronización completa Outlook y Thunderbird	Si
Calendarios compartidos	Si
Tareas compartidas	Si
Notas compartidas	Si
Reportes avanzados	Si
Protocolo XMPP	Si
Lista blanca	Si
Revisión de ortografía	Si
Auto salvado	Si
Creación y selección de firma para cada correo	Si
Puedes enviar Múltiples firmas	Si

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE FIREWALL WEB

La CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR requiere para proteger su sitio web contra hackers que el hosting tenga integrado un servicio de firewall para aplicaciones de web (WAF) que proteja la página Web de problemas tan comunes como ataques de inyección de SQL, XSS y falsificación de petición de sitios cruzados (CSRF) sin hacer ningún cambio en tu infraestructura.

El detalle técnico de características mínimas es:

SEGURIDAD	
Inspección profunda de paquetes, cubriendo aplicaciones / Capa 7	Garantiza que sus aplicaciones web estándar y personalizadas estén siempre protegidas contra



	Inyección SQL, ataques de secuencias de comandos entre sitios y miles más
Conjuntos de reglas personalizadas específicas de URL	permite incluir/excluir URL o subdominios específicos para la protección WAF para probar dominios o incluir/excluir subdominios específicos
Protección contra ataques DDOS	Permite la protección de pila completa contra DDoS, sin necesidad de implementación adicional
Integración de la base de datos de reputación de IP	Inteligencia en tiempo real sobre más de mil millones de IP únicas utilizadas para bloquear el tráfico malicioso.no se requiere implementación adicional
Parcheo virtual	corrige una vulnerabilidad antes de parchear su servidor o actualizar su código, lo que permite más tiempo para parchear y probar actualizaciones.
Protección falso positivo	La tasa general de falsos positivos de 1/50 millones garantiza que le llegue tráfico legítimo
Integración completa con el servicio CDN, ofreciendo transformación de contenido saliente	Reduce la latencia web para los visitantes de su sitio, no se requiere implementación adicional
CDN global	Sí, permite optimizar la velocidad de acceso al sitio Web
Certificado SSL compartido	Sí, permite acceder en forma segura al sitio Web
Reglas para páginas	Sí, permite crear hasta 20 reglas personalizadas para la seguridad del sitio Web
Acceso a Panel de Control Web para administración	Sí
Firewall de aplicaciones de sitios web básico (WAF) con el conjunto de reglas de Cloudflare	Sí, permite proteger su sitio Web de ataques más comunes de acuerdo al standar Open Web Application Security Project OWASP.
Compatibilidad con lógica y formato de ModSecurity	Permite importar conjuntos de reglas de forma sencilla para mantener la protección existente.
Optimizaciones de imagen on fly	Optimiza la carga de imágenes del sitio Web usando tecnología de cache
Optimizaciones móviles para acelerar la carga en estos dispositivos	Optimiza la carga del sitio web para versión móvil, lo que permite sea más rápida la velocidad de carga



4. SERVICIO DE MESA DE AYUDA

El equipo del oferente debe estar compuesto por un equipo de ingenieros y técnicos entrenados en el desarrollo de proyectos Web en Drupal y en administración servidores Linux, los cuales deben estar en capacidad de atender los requerimientos de mesa de ayuda de la Contraloría de Bolívar y darle solución a cualquier problema o eventualidad relacionada directamente con la plataforma tecnológica. La asistencia podrán realizarla en las siguientes formas:

- Visitas técnicas de soporte
- Asistencia por teléfono
- Asistencia en forma remota a través de Skype, Teamviewer, Remote Desktop o Logmein
- Acceso a la Mesa de Ayuda

A través de una Mesa de Ayuda, garantizan el correcto funcionamiento de nuestros servicios Web. La mesa de ayuda se encargará de:

- Recibir, registrar, analizar, escalar, hacer seguimiento y solucionar los requerimientos de servicios solicitados por los usuarios.
- Notificar a los usuarios sobre el estado de las solicitudes de servicio.
- Dar soporte técnico inicial al usuario.
- Asesorar a los usuarios en correcta utilización de la infraestructura, del software (operativo, productividad y aplicativo)
- Conocer y aplicar los procedimientos de instalación de software en los clientes.
- Realizar el enrutamiento de solicitudes a otras áreas funcionales.
- Resolver en forma inmediata los problemas posibles vía control remoto.
- Auditar permanentemente los servicios.
- Realizar reportes y estadísticas según niveles de servicio
- Realizar estadísticas de los Tickets creados para la identificación proactiva de problemas.
- Efectuar el control de tiempos de respuesta y escalamiento de Tickets en caso de no cumplirlos.
- Realizar el reporte mensual de cumplimiento de niveles de servicio.
- Capacitar y asesorar a los usuarios en la correcta utilización del software (operativo, productividad) y servicios de red.
- Conocer y aplicar los procedimientos de instalación de software en los clientes.

La mesa de ayuda debe ser proporcionada a través de un software que contemple las siguientes funcionalidades:



- El módulo helpdesk sirve para el seguimiento de intervenciones, permite a los administradores, y al personal de soporte, vincular las intervenciones realizadas a usuarios y a servicios de soporte técnico.
- Gestión multi-sedes
- Soporte multi-usuarios y sistema de autenticación múltiple
- Gestión administrativa
- Gestión de expedición de tickets y solicitudes, funcionalidades de monitoreo
- Gestión de problemas y de cambios
- Interfaz simplificada permitiendo a los usuarios finales rellenar un ticket de soporte
- Generador de reportes activos y Helpdesk (soporte)

Características específicas:

Funcionalidad	Especificidad
ServiceDesk	Gestión de problemas en varios entornos vía la creación de tickets, gestión de los tickets, asignación, planificación de los tickets, etc.
	Gestión de problemas, proyectos y cambios
Usuarios finales	Historial de las intervenciones
	Encuesta de satisfacción
	Comentarios en solicitud
	Seguimiento de correos de la solicitud de intervención
Técnicos	Gestión de las solicitudes de intervención
	Escalamiento de los tickets
Estadísticas	Informes en varios formatos (PNG, SVG, CSV)
	Estadísticas globales
	Estadísticas por categoría (por técnico, hardware, usuario, categoría, prioridad, ubicación...)
Administración	Gestión del estado y de reservas del material
	Gestión de los contratos y documentos
	Sistema básico de gestión de sistema de conocimientos
	Gestión de las solicitudes de soporte para todo tipo de inventario de material
	Gestión de la información comercial y financiera (adquisición, garantía y extensión, amortización)
Reserva	Gestión de reservas
	Interfaz usuario (calendario)



Base de datos de conocimientos	Gestión de artículos de la base de datos de conocimientos y de la FAQ (Preguntas Frecuentes)
	Gestión de contenidos por objetivos (perfiles, grupos, etc.)
Informes	Generación de informes de dispositivos (tipo de dispositivo, contrato asociado, informes comerciales).

5. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE MÓDULOS Y CORE DEL SITIO WEB DRUPAL Y CAPACITACIÓN DE CPANEL

La Contraloría de Bolívar requiere para mejorar la seguridad del sitio Web que el proponente realice actualización de módulos y core del sitio Web, para ello, la empresa oferente deberá tener experiencia implementando y administrando portales Web en DRUPAL, lo cual deberá demostrar acreditando experiencia.

El oferente deberá realizar una capacitación en Administración de CPanel dirigida al área de sistemas de la entidad, esto con el objetivo de actualizar los conocimientos referentes a la administración de servicios de la plataforma Web.

Actualización del CORE Drupal	Sí, el oferente deberá realizar una actualización inicial del CORE del sitio Web.
Actualización de módulos	Sí, el oferente deberá realizar una actualización inicial de los módulos del sitio Web.
Capacitación en Drupal	Sí, debe realizar capacitación presencial de mínimo seis (6) horas para tres (3) usuarios, divididas en dos (2) sesiones.

6. SERVICIO DE MIGRACIÓN DE DATOS EN CLOUD COMPUTING (NUBE) Y PUESTA A PUNTO DE SITIO WEB

El oferente debe realizar la migración de datos desde el server actual de la Contraloría de Bolívar hacia el nuevo server, garantizando la copia idéntica de datos y asegurando la correcta configuración de portales Web.

El sitio web actual de la Contraloría de Bolívar, se encuentra desarrollado en Drupal, el oferente debe contar con personal altamente capacitado en sistemas de administración de contenidos y especialmente en Drupal.

Actualización del CORE Drupal	El oferente deberá realizar una actualización del CORE del sitio Web.
-------------------------------	---



Actualización de módulos y plugins	<p>El oferente deberá realizar una actualización de los módulos del sitio Web, actualizaciones de los modulo correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprobar que los módulos sean compatibles con la versión actual de Drupal.• Mantener actualizados los módulos.• Comprobar que los módulos por instalar sean seguros, verificar las opiniones de los usuarios en la lista de módulos de Drupal.• Comprobar que módulos se encuentren en el listado del directorio de módulos de Drupal.
Migración de datos	<p>El oferente debe realizar la copia íntegra de todos los datos proporcionados en el servidor actual y realizar la configuración de sistemas necesarios para garantizar el óptimo funcionamiento del sitio web de la entidad.</p>

EXPERIENCIA DEL PERSONAL TECNICO:

El sitio web de La Contraloría de Bolívar se encuentra desarrollado en el CMS (Content Management System) Drupal, debido a este motivo principal se requiere ingeniero de desarrollo web con experiencia acreditada especifica en este CMS Drupal, que tendrá las funciones de realizar actualizaciones de seguridad, optimización, actualización de versiones, sobre el sitio Web de La Contraloría de Bolívar.

Debido a la alta complejidad de capacitación, administración, configuración de Servidores Linux, se requiere que en el equipo de trabajo de los oferentes dispongan adicionalmente con un Ingeniero de Soporte de Servicios de Hosting, que será el profesional ingeniero de sistemas que el oferente dispondrá para la correcta asistencia de configuración, parametrización y administración del Servidor (variables, sesiones, PHP, Base de Datos, cache, dominios y subdominios, ancho de banda, variables físicas y de disco duro, configuración de Firewall, configuración DNS,

Para garantizar la correcta ejecución del contrato, La Contraloría de Bolívar, requiere que el oferente presente dentro de su equipo de trabajo un ingeniero coordinador de proyectos de TI, con el objeto de funcionar de enlace entre el supervisor del contrato por parte de La Contraloría de Bolívar y la empresa oferente; realizando entrega de



los documentos solicitados en el presente proceso al igual que los informes de funcionamiento general del servicio de web Hosting a contratar.

Para seleccionar un proveedor que garantice estabilidad de los servicios a CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE DE WEB HOSTING, CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL, FIREWALL WEB, MESA DE AYUDA, ACTUALIZACIÓN DE MÓDULOS, CORE DEL SITIO WEB DRUPAL Y CAPACITACIÓN DE CPANEL, MIGRACIÓN DE DATOS Y PUESTA A PUNTO DEL SITIO WEB WWW.CONTRALORIADEBOLIVAR.GOV.CO, los cuales son de misión crítica para el funcionamiento de la entidad, es necesario que el proponente cuente con personal altamente calificado, capacitado y experimentado, para lo cual se requiere:

Personal requerido:

- **UN (1) INGENIERO COORDINADOR DE SERVICIOS DE HOSTING:** Se requiere que el proponente acredite que cuenta con mínimo un (1) ingeniero de sistemas, con especialización en gerencia de proyectos de informáticos, y que cuente con competencias en la implementación, configuración y capacitación de servicios de hosting. Experiencia en el mantenimiento de portales Web en Drupal. El oferente deberá suministrar la hoja de vida del ingeniero en sistemas, que deberá tener por lo menos tres (3) años experiencia profesional como ingeniero de sistemas, además anexar certificaciones de experiencia específica en la gestión de plataformas de hosting. Para tal efecto el proponente deberá anexar hoja de vida con los soportes de la formación académica, certificaciones y experiencia laboral relacionada.
- **UN (1) INGENIERO DE SOPORTE/MESA DE AYUDA WEB EN DRUPAL:** El proponente deberá suministrar la hoja de vida del ingeniero en sistemas, que deberá tener por lo menos tres (3) años experiencia profesional como ingeniero de sistemas, además anexar certificaciones de experiencia específica como implementador de portales Web en CMS Drupal y bases de datos Mysql Server. Para tal efecto el proponente deberá anexar hoja de vida con los soportes de la formación académica, certificaciones y experiencia laboral relacionada.

Proponente: