

Item	Descripción del requerimiento mínimo
Información de los equipos asociados al contrato	<p>1. WT48CL-600-7085c21f9a45 Produktions-Datum: 2020-08-11 Produktions-Firmware: 6.92G Production-Label: 2020-08-12 07:29:13 DELIVERY: Verkaufsartikel: WT48CL-600-BDL1 Delivery Date: 2020-09-10 Customer: 11794 WARTUNGSVERTRAG: Start: 2020-09-15 Ende: 2021-09-15 ACTIVE OPTIONS: Batch Scan Wizard: Production</p>
	<p>2. WT48CL-600-7085c21f9a46 Produktions-Datum: 2020-06-25 Produktions-Firmware: 6.92G Production-Label: 2020-06-26 08:47:08 DELIVERY: Verkaufsartikel: WT48CL-600-BDL1 Delivery Date: 2020-09-10 Customer: 11794 WARTUNGSVERTRAG: Start: 2020-09-15 Ende: 2021-09-15 ACTIVE OPTIONS: Batch Scan Wizard: Production</p>
	<p>3. WT48CL-600-7085c21f9a54 Produktions-Datum: 2020-08-11 Produktions-Firmware: 6.92G Production-Label: 2020-08-11 14:32:16 DELIVERY: Verkaufsartikel: WT48CL-600-BDL1 Delivery Date: 2020-09-10 Customer: 11794 WARTUNGSVERTRAG: Start: 2020-09-15 Ende: 2021-09-15 ACTIVE OPTIONS: Batch Scan Wizard: Production</p>
	<p>4. WT48CL-600-7085c21f4fce Produktions-Datum: 2020-08-12 Produktions-Firmware: 6.92G Production-Label: 2020-08-12 08:42:34 DELIVERY: Verkaufsartikel: WT48CL-600-BDL1 Delivery Date: 2020-09-10 Customer: 11794 WARTUNGSVERTRAG: Start: 2020-09-15 Ende: 2021-09-15</p>

	<p>ACTIVE OPTIONS:</p> <p>Batch Scan Wizard: Production</p>
Mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un (1) mantenimiento preventivo semestral a cada uno de los equipos relacionados en el ítem “Información de los equipos asociados al contrato”, durante la vigencia del contrato. - Las actividades asociadas a este ítem aplican para el hardware y software de los equipos relacionados en el ítem “Información de los equipos asociados al contrato”. - La realización de las actividades en tiempo y forma, debe ser acordadas entre las partes. - Todos los equipos intervenidos, deben quedar funcionando en un 100% de su capacidad funcional y operativa. - Todos los repuestos, insumos, elementos de limpieza, herramientas, transporte y recurso humano asociado a la realización de esta actividad, deben ser asumidos por el proveedor sin costo adicional al SGC. - Todos los repuestos e insumos deben ser 100% compatibles con los equipos, no deben ser remanufacturados y totalmente nuevos.
Soporte técnico o mantenimiento correctivo	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar soporte en sitio (si así se requiere) para dar solución al problema reportado por el personal del Servicio Geológico Colombiano a cada uno de los equipos relacionados en el ítem “Información de los equipos asociados al contrato”, durante la vigencia del contrato. - Las actividades asociadas a este ítem aplican para el hardware y software de los equipos relacionados en el ítem “Información de los equipos asociados al contrato”. - No existe un límite mínimo ni máximo de solicitudes a reportar por el SGC ni hacer atendidas por el proveedor. - Todos los equipos intervenidos, deben quedar funcionando en un 100% de su capacidad funcional y operativa. - La realización de las actividades en tiempo y forma, debe ser acordadas entre las partes. - Todos los repuestos, insumos, elementos de limpieza, herramientas, transporte y recurso humano asociado a la realización de esta actividad, deben ser asumidos por el proveedor sin costo adicional al SGC. - Todos los repuestos e insumos deben ser 100% compatibles con los equipos, no deben ser remanufacturados y totalmente nuevos.
Canales de comunicación	<p>El proveedor debe garantizar los siguientes medios de comunicación, teléfono y email, en los cuales el personal del SGC pueda reportar las fallas y requerimientos asociados al contrato.</p>
Horario de atención	<p>El proveedor debe garantizar el siguiente horario de atención: 5 x 8 – de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm – No incluye festivos.</p>

Tiempo de solución	<p>El proveedor dará solución a las fallas y requerimientos reportados por el SGC, de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <table><tr><th>Prioridad</th><th>Baja (Horas)</th><th>Media (Horas)</th><th>Alta (Horas)</th><th>Crítica (Horas)</th></tr><tr><th>Tipo</th><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Incidente</td><td>24</td><td>16</td><td>8</td><td>4</td></tr><tr><td>Solicitudes de Cambio</td><td>24</td><td>N.A</td><td>N.A</td><td>N.A.</td></tr><tr><td>Preventa</td><td>24</td><td>N.A</td><td>N.A</td><td>N.A.</td></tr></table>	Prioridad	Baja (Horas)	Media (Horas)	Alta (Horas)	Crítica (Horas)	Tipo					Incidente	24	16	8	4	Solicitudes de Cambio	24	N.A	N.A	N.A.	Preventa	24	N.A	N.A	N.A.
	Prioridad	Baja (Horas)	Media (Horas)	Alta (Horas)	Crítica (Horas)																					
	Tipo																									
	Incidente	24	16	8	4																					
	Solicitudes de Cambio	24	N.A	N.A	N.A.																					
Preventa	24	N.A	N.A	N.A.																						
<p>Las Prioridades de los casos de atención se clasifican de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none">● Prioridad 1 - Crítica.<ul style="list-style-type: none">○ El equipo y/o plataforma se encuentra fuera de servicio.○ El equipo no puede ser utilizado debido a fallas en su funcionalidad.○ Daños en el hardware.● Prioridad 2 - Alta.<ul style="list-style-type: none">○ El equipo no está operando a su plena capacidad pero todavía es funcional.○ El equipo presenta fallas serias pero son predecibles y manejables por parte del administrador.○ El equipo presenta funcionalidad impedida o interrumpida con un impacto significativo.● Prioridad 3 - Media.<ul style="list-style-type: none">○ El equipo presenta defectos o errores que causan un impacto limitado o nulo sobre el desempeño y funcionalidad de la red.● Prioridad 4 - Baja<ul style="list-style-type: none">○ Preguntas y/o configuraciones programadas que requiere de servicios profesionales. <p>Para actividades que se acuerden entre las partes, y que no estén definidas en los anteriores ítems y a su vez que no sean críticas, se establecerá la fecha con seis (6) días hábiles de anticipación.</p>																										
Informes	<p>El proveedor al finalizar cada actividad debe entregar un informe de las acciones realizadas en la atención del servicio solicitado.</p>																									
Otros	<p>1. Toda actividad requiere una constancia por medio de un acta, la cual deberá ser firmada por el encargado del SGC, que esté solicitando los servicios o la persona delegada para adelantar la actividad.</p>																									

	<p>2. Todo requerimiento, independiente de la forma de solicitud inicial, deberá contar con un soporte por escrito físico o vía correo electrónico.</p> <p>3. Solamente se da por cerrado un requerimiento si así lo estima el SGC y esto puede tomar más de una actividad, para cada actividad se requiere dejar un registro en donde se relaciona el avance y los pendientes.</p> <p>4. Los incidentes no reportados o cuya forma de reporte no estén contemplada dentro de los ítems anteriores, no afectaran los resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio.</p> <p>5. No se incluyen configuraciones, instalaciones o soportes que no tengan que ver con los equipos relacionados en el ítem o con los productos y/o servicios ofertados.</p> <p>6. No se incluyen análisis de desempeño de estaciones de trabajo, servidores o aplicaciones fuera del alcance del contratos.</p> <p>7. No se incluye cualquier otro elemento, producto o servicio que no haya sido relacionado en el presente contrato.</p>
--	--