ANEXO TÉCNICO
ESPECIFICACIONES TECNICAS MÍNIMAS
PROCESO No. 1037 – 2022

1. OBJETO DEL CONTRATO

Renovar Garantias Y Soporte Técnico Del Appliance Para El Manejo Del Ancho De Banda De La Sdp.

2. TIEMPO DE EJECUCIÓN

Un (1) año

3. RELACIÓN HARDWARE PARA EL CONTRATO DE SOPORTE TÉCNICO CON REPOSICIÓN DE PARTES POR DEMANDA.

A continuación, se detallan los equipos que forman parte de la infraestructura de la SDP y para los cuales se realiza este proceso de contratación.

ITEM	DESCRIPCION	SERIAL NUMBER	CANT
1	EXINDA 8064 SERIES • Garantía de fabricante • Mantenimiento Preventivo • Mantenimiento Correctivo	D6MQZC3	1 APPLIANCE

4. 4 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

SERVICIO	MINIMO REQUERIDO
1. Servicio de Mantenimiento preventivo.	Adelantar durante el plazo del contrato, un (1) servicio de mantenimiento preventivo sobre todos los equipos objeto del contrato; cuya fecha de desarrollo será previamente acordadas con el supervisor del contrato y se adelantará en visita programada en horario no laborable, así: a) Entre semana después de las 6:00 p.m. ó sábados después de las 2:00 p.m.
2. Mantenimiento preventivo y revisión lógica.	Realizar la limpieza externa de los dispositivos objeto del contrato. Adelantar la revisión lógica (Configuración, funcionamiento), evaluación de rendimiento de los equipos objeto del contrato.
3. Pruebas y diagnóstico.	Realizar pruebas y diagnóstico de funcionamiento de los dispositivos. Dicho diagnóstico y/o pruebas deberán realizarse para garantizar el funcionamiento apropiado de los elementos luego de haber adelantado los servicios de mantenimiento.
4. Estabilidad de la plataforma.	Asegurar la operación de los equipos objeto del servicio manera adecuada y en las condiciones técnicas que requiera la SDP.
5. Reporte de actividades.	Reportar por escrito las actividades realizadas en cada uno de los equipos y dar las recomendaciones del caso.

SERVICIO	MINIMO REQUERIDO
1. Registro de Garantías.	Registrar ante la casa matriz de Exinda todos los elementos objeto del soporte técnico objeto del contrato; por un tiempo no menor a un (1) año, en las condiciones establecidas por la SDP: - 7 X 24 X 6; presentando el documento que evidencia éste registro al iniciar la ejecución del contrato y en el momento que el supervisor del contrato lo requiera.
2. Soporte técnico telefónico.	Prestar servicios de soporte técnico para problemas de hardware y software que se presenten sobre los elementos relacionados anteriormente, cuando el DISTRITO CAPITAL –SDP- lo solicite, a través de línea telefónica, utilizando un número telefónico asignado para atender este servicio.
3. Soporte técnico en sitio.	Si es requerido, enviar máximo pasadas seis (6) horas hábiles a un técnico o ingeniero para atender el problema; este plazo se contará a partir de la notificación de la falla según el procedimiento indicado por el proveedor, registrada por parte del DISTRITO CAPITAL –SDP. En caso de no poder dar una solución efectiva durante este tiempo, el proveedor deberá entregar a modo de préstamo un equipo de iguales o superiores características mientras que resuelve el inconveniente ocurrido sin que por esto incurra o genere gastos adicionales para la SDP. La solución final del problema no puede superar los 30 días calendario. Estas solicitudes de servicios, para la solución de los problemas de hardware o software, se deberán atender teniendo una disponibilidad de 7 días por 24 horas, transcurridas 6 horas máximo (7 X 24 X 6).
4. Reporte de servicio.	Entregar el reporte del servicio de solución a problemas una vez concluida la atención del servicio, incluyendo como mínimo: Tipo de falla reportada, diagnóstico (describiendo la posible causa), tipo de servicio prestado, estado en que quedó el bien y relación del repuesto que se necesitó reemplazar, si fue necesario.
5. Actualización y mejoras disponibles.	Instalar mejoras de ingeniería disponibles (Hardware o software, sin costo adicional para la SDP), para ayudar a la SDP a asegurar una adecuada operación de los productos cubiertos en el contrato, incluyendo los firmwares disponibles para tal fin y a mantener la compatibilidad con piezas de repuesto de hardware suministradas. Al finalizar la atención del servicio en sitio o remotamente, debe dejar los elementos objeto del servicio en normal funcionamiento o hasta que se tenga un progreso razonable. En todo caso, para estos fines, el proveedor tendrá la potestad de realizar el cambio de los equipos objeto del contrato por otros equipos de características superiores del mismo fabricante, siempre y cuando esto no genere un costo adicional para la SDP y previa autorización del supervisor del contrato.
6. Gestión de soluciones.	Solicitar visto bueno al funcionario encargado en la SDP y/o supervisor del contrato, cuando durante el desarrollo de los servicios se deba cambiar una

SERVICIO	MINIMO REQUERIDO
	parte de los elementos objeto del contrato, anexando el respectivo soporte de servicios, indicando los componentes, repuestos o fungibles a reponer o suministrar.
7. Reporte de actividades.	Reportar por escrito las actividades realizadas en cada uno de los equipos y dar las recomendaciones del caso. Realizar el análisis de logs y generación de reportes de los dispositivos que hacen parte del contrato.
8. Repuestos.	Dar soporte técnico y proporcionar al DISTRITO CAPITAL –SDP-, la totalidad de piezas y materiales que integran los productos Exinda cubiertos en el contrato, necesarios para mantener los productos de hardware en condiciones de operación, cuyo costo está incluido dentro del valor del contrato.
9. Gestión de incidencias.	Informar dentro de los 10 primeros días calendario de la vigencia del contrato, los procedimientos formales para, reportar problemas y para escalar la solución de los problemas ante la casa matriz de EXINDA (si se requiere); la actividad de escalar los casos ante el fabricante lo realizará el contratista.
10. Actualización y acceso a herramientas Exinda.	Entregar, como parte del servicio que se ofrece al DISTRITO CAPITAL –SDP-, el acceso a las herramientas electrónicas disponibles comercialmente y basadas en la web, tales como: Descarga de parches para el mejoramiento del funcionamiento de los productos cubiertos en el contrato, suscripción a noticias de servicio proactivo relacionado con hardware, y la participación en foros de soporte para resolver problemas, búsquedas ampliadas en la web de documentos de soporte técnico, para facilitar una más rápida solución de problemas.
11. Emisión de conceptos.	Emitir conceptos técnicos solicitados sobre los equipos objeto del contrato cada vez que lo solicite la SDP, durante la ejecución del contrato.
12. Calidad del proponente.	Allegar con su oferta la Certificación de Partner de venta o distribución de servicios sobre los productos Exinda; expedida directamente por el fabricante con fecha no superior a 60 días calendario contados de la fecha de cierre del proceso hacia atrás.