ANEXO TÉCNICO – FICHA - TECNICA

ESPECIFICACIONES TECNICAS MÍNIMAS

Proceso 207 - SOPORTE TECNICO PARA LOS SERVIDORES, LIBRERIA Y EQUIPOS DE CONECTIVIDAD DE LA SDP

1. INFRAESTRUCTURA A CUBRIR CON EL CONTRATO

1.1 INFRAESTRUCTURA DE PROCESAMIENTO

DESCRIPCION	SERIAL NUMBER	NUMERO DE PARTE	Q	Cubrimiento Actual
CHASIS C7000	USE915LF72	412152-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
GbE2c Layer 2/3 Ethernet Blade Switch	MY39092TZD	438030-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
GbE2c Layer 2/3 Ethernet Blade Switch	MY39092TXK	438030-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Brocade 4/12 SAN Switch for HP c-Class BladeSystem	CN8913600N	AE370A	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Brocade 4/12 SAN Switch for HP c-Class BladeSystem	CN8913602X	AE370A	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
GbE2c Ethernet Blade Switch	MY38041BY4	410917-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
GbE2c Ethernet Blade Switch	MY37370VJB	410917-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
BladeSystem c7000 Onboard Administrator	O993MP4323	414055-001	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c G5	No reporta serial	509588-001	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c G6	USE951W6XJ	507864-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c G1	No reportaserial	438249-001	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c G5	No reporta serial	509588-001	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c Gen8	USE345KDKN	634975-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c G7	USE1138DHJ		1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c G6	USE951W6XK	507864-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c G6	USE951W6XM	507864-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen8	USE302SP CE	641016-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c G6	USE951W6XH	507864-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
CHASIS C7000	SGH112P99N	507019-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Cisco Catalyst Blade Switch 3120X for HP	FOC1552T00P	WS-CBS3120X-S	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Cisco Catalyst Blade Switch 3120X for HP	FOC1503T0GL	WS-CBS3120X-S	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
HP B-series 8/12c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8101A058	AJ820A	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
HP B-series 8/12c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8102A02G	AJ820A	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Cisco Catalyst Blade Switch 3020 for HP	FOC1337T0MM	WS-CBS3020-HPQ	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Cisco Catalyst Blade Switch 3020 for HP	FOC1421T26R	WS-CBS3020-HPQ	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
BladeSystem c7000 DDR2 Onboard Administrator with KVM	OB11BP3300	456204-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023

ANEXO TÉCNICO – FICHA - TECNICA

ESPECIFICACIONES TECNICAS MÍNIMAS

Proceso 207 - SOPORTE TECNICO PARA LOS SERVIDORES, LIBRERIA Y EQUIPOS DE CONECTIVIDAD DE LA SDP

DESCRIPCION	SERIAL NUMBER	NUMERO DE PARTE	Q	Cubrimiento Actual
ProLiant BL465c G7	2M214102FR	598247-001	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c G7	USE241HS9P	518857-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen9	2M25280V67	727021-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c G7	USE1138DHB	518857-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c Gen8	USE303T2KD	634975-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen9	2M25280V62	727021-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c G7	USE112873F	518857-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen8	USE302SPCH	641016-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen8	USE302SPCJ	641016-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c G7	USE1138DC8	518857-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen8	USE302SPCC	641016-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen8	USE346L7MB	641016-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen8	2M25280V66	641016-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen9	2M25280V66	727021-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
CHASIS C7000	SGH112P99R	507019-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Cisco Catalyst Blade Switch 3120X for HP	FOC1503T0G0	WS-CBS3120X-S	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Cisco Catalyst Blade Switch 3120X for HP	FOC1503T0F2	WS-CBS3120X-S	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
HP B-series 8/12c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8250A09K	AJ820B	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class	CN8337B0H3	AJ821B	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Cisco Catalyst Blade Switch 3020 forHP	FOC1220T0FL	WS-CBS3020-HPQ	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Cisco Catalyst Blade Switch 3020 for HP	FOC1307T141	WS-CBS3020-HPQ	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
BladeSystem c7000 DDR2 Onboard Administrator with KVM	OB89CP0634	456204-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023

ANEXO TÉCNICO – FICHA - TECNICA
ESPECIFICACIONES TECNICAS MÍNIMAS

Proceso 207 - SOPORTE TECNICO PARA LOS SERVIDORES, LIBRERIA Y EQUIPOS DE CONECTIVIDAD DE LA SDP

DESCRIPCION	SERIAL NUMBER	NUMERO DE PARTE	Q	Cubrimiento Actual
ProLiant BL465c G7	USE112873V	518857-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c G7	USE1138DHF	518857-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen9	2M25280V64	727021-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen8	USE302SPCF	641016-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c G7	USE112873K	518857-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c Gen8	USE303T2KC	634975-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen9	2M25280V68	727021-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen9	2M25280V63	727021-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c Gen8	USE303T2KB	634975-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen8	USE302SPCK	641016-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen8	USE345KDKR	641016-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL460c Gen8	USE3130E05	641016-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
DL380R04 X3.6/800-2M US	BRC628N0CA		1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c G7	USE7477CAJ	403435-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ProLiant BL465c G7	2UX920047C	459483-B21	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Brocade 300 SAN Swtich 24 Port	USB909U9TV	SLKWRM0000300	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
Brocade 300 SAN Swtich 24 Port	CZC141UBBA	BROCAD0000300	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
SERVIDOR HP DL325 GEN 10	MXQ83901LJ		1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
DELL EMC POWEREDGE R440	9Y9K333		1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023

1.2 EQUIPOS ACTIVOS DE RED

DESCRIPCION	SERIAL NUMBER	NUMERO PARTE	Q	Cubrimiento Actual
HP 5120-24G-PoE+ EI Switch w/2 Intf Slts	CN35F5Y0KT	JG236A	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
HP 5120-24G EI Switch with 2 Slots	CN34BYT0K4	JE068A	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
HP 5120-24G EI Switch with 2 Slots	CN34BYT0QG	JE068A	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023
ROUTER EXTRANET CISCO	FGL224214V4.		1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023

1.3 SOLUCION WIFI

DESCRIPCION	SERIAL NUMBER	Q	Cubrimiento Actual
ACCESS POINT EXTREME	1917Y-1307000000	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 26/08/2023
ACCESS POINT EXTREME	1917Y-1320600000	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 26/08/2023
ACCESS POINT EXTREME	1742Y-1399600000	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 26/08/2023
ACCESS POINT EXTREME	1917Y-1322100000	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 26/08/2023
ACCESS POINT EXTREME	1917Y-1321100000	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 26/08/2023

1.4 SOLUCION LIBRERIA

DESCRIPCION	SERIAL NUMBER	Q	Cubrimiento Actual
HP MSL G3	MXA80900GJ	1	Contrato de Mantenimiento 537/2022 – Vence 05/05/2023

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE SERVICIO

2.1 Servicios Técnicos de Soporte

2.1.1 Servicio de Mantenimiento Preventivo: Adelantar durante el plazo del contrato, mínimo un (1) servicio de mantenimiento preventivo sobre todos los equipos objeto del contrato, realizando (1) la limpieza interna y externa de los equipos objeto del contrato y (2) la revisión lógica (configuración, funcionamiento), evaluación de rendimiento de los equipos del grupo ofertado, objeto del contrato.

La fecha de ejecución del mantenimiento será previamente acordada con el supervisor del contrato y se adelantarán en visitas programadas en horario no laborable, así:

a) Entre semana después de las 8:00 p.m.
b) Sábados después de las 2:00 p.m.

2.1.2 Pruebas de 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 preventivo.

Generar el diagnóstico sobre la situación actual a nivel de configuración y administración de la infraestructura objeto del contrato y llevar a cabo los ajustes sugeridos previa validación con el supervisor del contrato.

2.1.3 Estabilidad de la Plataforma: Asegurar la operación de los equipos objeto del servicio demanera adecuada y en las condiciones técnicas que requiera la SDP.

2.1.4 Reporte de Actividades: Reportar por escrito las actividades realizadas sobre la infraestructura objeto del contrato y emitir las recomendaciones del caso las recomendaciones del caso.

2.2 Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento Correctivo

2.2.2 Soporte Técnico: Prestar el servicio de soporte técnico sobre los elementos objeto del contrato, relacionados en el Anexo Técnico, ofreciendo una disponibilidad 7x24.

Suministrar el soporte técnico a través de correo electrónico o telefónico a personal de la entidad, con un tiempo de respuesta no mayor a dos (2) horas contadas a partir de comunicada la anomalía.

Prestar servicios de soporte técnico y llevar a cabo los mantenimientos correctivos requeridos para la solución de problemas a nivel de hardware y/o software que se presenten sobre los elementos objeto del contrato relacionados en el ANEXO TECNICO, cuando el DISTRITO CAPITAL-SDP- lo solicite, a través de línea telefónica, utilizando un número telefónico asignado para atender este servicio de acuerdo con el protocolo definido para reportar o escalar las solicitudes de soporte.

Llevar a cabo las configuraciones requeridas y suministrar los servicios que fueren necesarios para mantener en correcto estado de funcionamiento la infraestructura objeto del contrato, previa validación con el Supervisor.

Ofrecer acompañamiento técnico al supervisor del contrato y/o a personal de la entidad autorizado para llevar a cabo actividades específicas de configuración y adecuación de la infraestructura objeto del contrato.

Proporcionar todos los recursos técnicos y el apoyo logístico que se requiera para llevar a cabo la ejecución del contrato. El personal, equipos, licenciamiento, herramientas, materiales, transporte y demás recursos y actividades requeridas para la ejecución del contrato serán responsabilidad exclusiva del contratista; por lo anterior, la entidad no se hará responsable por elementos requeridos no incluidos en el valor de la propuesta.

Garantizar que las actividades desarrolladas durante la ejecución del contrato, no interferirán en la continuidad, disponibilidad, integridad e interoperabilidad de los servicios informáticos de la entidad. Por lo anterior, en caso de que se requiera efectuar alguna actividad crítica, el contratista elaborará un documento donde se indique el detalle del procedimiento a seguir y su impacto sobre la infraestructura institucional para tomar las medidas necesarias que prevengan la afectación del normal funcionamiento de los servicios.

2.2.3 **Reemplazo de Partes:** Efectuar el reemplazo de partes defectuosas, las veces que sea necesario para restituir la operación de los equipos objeto del contrato a su normal funcionamiento, suministrando repuestos y elementos de primera calidad, originales no remanufacturados.

Llevar a cabo el cambio de repuestos o partes de los equipos en el lugar donde se encuentren instalados; en caso de ser necesario el retiro del equipo debe ser reemplazado por otro de iguales o similares características sin costo adicional para la entidad durante el tiempo que dure la reparación.

2.2.4 **Soporte técnico en sitio:** Prestar el servicio de soporte técnico en sitio, cuando no hayan sido resueltas las solicitudes hechas por el personal de la entidad vía telefónica o por correo electrónico, debido a la complejidad del incidente, con un tiempo de respuesta no mayor a tres (3) horas, contadas a partir del vencimiento del tiempo de soporte a través de correo electrónico o vía telefónica.

2.2.5 **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 en caso de ser requerido.

2.2.6 **Actualización y mejoras disponibles:** Instalar los firmwares disponibles para ayudar a la SDP a asegurar una adecuada operación de los equipos cubiertos en el contrato,

garantizando la compatibilidad de las piezas de hardware suministradas. Al finalizar la atención del servicio en sitio o remotamente, debe dejar los elementos objeto del servicio en normalfuncionamiento o hasta que se tenga un progreso razonable.

2.2.7 **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.

2.2.8 **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 parte de los equipos objeto del contrato, anexando el respectivo soporte de servicios, indicando los componentes, repuestos o fungibles a reponer o suministrar.

2.2.9 **Gestión de incidencias:** Informar y relacionar al inicio del contrato, el protocolo de escalamiento para registrar ante el contratista los problemas y fallas sobre los elementos objeto del contrato.

2.2.10 **Actualización y acceso a herramientas**: Entregar, como parte del servicio que se ofrece a la SDP, el acceso a determinadas herramientas electrónicas dispuestas por el contratista,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 facilitaruna más rápida solución de problemas.

2.2.11 **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.

3. CALIDAD DEL PROPONENTE

- El proponente deberá acreditar su condición de centro de servicio autorizado o partner en cualquiera de sus clasificaciones sobre los productos Hewlett Packard Enterprise y Dell Technologies y Extreme Networks, con fecha de expedición no mayor a 60 días calendario contados de la fecha de cierre del proceso hacia atrás.
- Contar con personal de soporte idóneo por parte de la empresa contratista y con ello garantizar la realización de los mantenimientos preventivos y correctivo; para lo cual el contratista deberá entregar al inicio del contrato la hoja de vida del ingeniero que llevarán a cabo las actividades de soporte y mantenimiento.
- Se requiere que el ingeniero presentado al inicio del contrato, sea ingeniero de sistemas, ingeniero de telecomunicaciones, ingeniero electrónico, o ingeniero telemático o técnico en cualquiera de estas ramas y que cuente con mínimo un certificado de administración emitido directamente por el fabricante (Hewlett Packard Enterprise o Dell Technologies o Extreme Networks) o socios de capacitación de estos fabricantes, en temas relacionados con administración, configuración, o soporte de esta infraestructura. Para ello, durante el primer mes de ejecución, el contratista deberá allegar la(s) certificación(s) que no debe(n) tener más de 3 años de expedida.