Clasificación del bien o servicio	81112300 Mantenimiento y soporte de hardware de computador
Nombre Comercial del Bien o Servicio	EXTENSION DE LA GARANTIA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO MARCA LENOVO
Calidad	El contratista deberá gestionar ante el fabricante LENOVO, para lo equipos que presenten fallas tecnológicas y que implique el cambio de partes o del equipo en su totalidad, a través de los medios de contacto definidos por el fabricante, ya sea por la página web ingresando el número serial del equipo o mediante atención telefónica, la garantía extendida de los computadores Lenovo (THINKCENTRE M75s) y portátiles (THINKPAD E14), así como sus componentes adquiridos por la Fiscalía General de la Nación, mediante el contrato No.FGN-NC-066–2020 de acuerdo con lo descrito en el presente documento, a los cuales empieza a finalizar a partir del mes de septiembre 2023 de acuerdo con las fechas indicadas en el **anexo técnico No. 19 relación de equipos LENOVO**, de acuerdo con la fecha de instalación de cada equipo.
Generalidades	Dada la necesidad de mantener en condiciones óptimas los equipos de cómputo marca Lenovo, administrados y gestionados por la entidad, se requiere que los equipos enunciados en el anexo técnico relación de equipos LENOVO cuenten con una garantía extendida como mínimo de dos (2) años. Lo anterior, garantizando la oportuna atención y solución frente a los posibles fallos de fábrica y de calidad que puedan presentarse durante su vida útil de cinco (5) años, aumentando el tiempo de actividad y productividad con el normal funcionamiento y la continuidad en la prestación del servicio misional y de apoyo por parte de los funcionarios. De igual manera, contar con una garantía extendida permitirá que los servicios de tecnología e infraestructura tecnológica de la FGN ofrezcan alta disponibilidad, de manera eficiente y fiable, facilitando la optimización de los recursos de las plataformas existentes (hardware, software, servicios) reduciendo el riesgo de afectación del correcto funcionamiento de un servicio o sistema.
Requisitos Generales	**REQUISITOS GENERALES** **EXTENSIÓN DE LA GARANTÍA MÍNIMO DOS (2) AÑOS, INCLUYENDO PARTES ORIGINALES, MANO DE OBRA Y ATENCIÓN EN SITIO POR EL FABRICANTE, A LOS EQUIPOS DE COMPUTO MARCA LENOVO.**

Tipo de equipos	Cantidad
Computadores de escritorio LENOVO **THINKCENTRE M75s**	25030

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Computadores Portátiles LENOVO **Thinkpad E14.**	498

DESCRIPCIÓN DE LOS COMPUTADORES DE ESCRITORIO.

Los equipos descritos a continuación, se encuentran ubicados en sedes de la Fiscalía General de la Nación a nivel nacional

1. COMPUTADOR DE ESCRITORIO			
Requisitos específicos.	**Unidad de Medida**	**Descripción de partes y/o tipo tecnología**	**Cantidad y/o Capacidad**
Marca	NA	LENOVO	
Modelo	NA	THINKCENTRE M75s	
Forma o presentación o tipo de chasís	NA	Computador de escritorio	
Procesador y CPU	Unidad	Procesador AMD Ryzen 3 PRO 3200G 4 Núcleos 4 Sub-procesos 6MB cache (L2+L3) Frecuencia Base: 3.6 GHz Frecuencia Máxima: 4.0 GHz	1
Memoria RAM	GB	DDR4 2400 MT/S 2X8GB	16 GB
Tarjeta de Video	Unidad	Tipo: Gráficos Integrados Radeon™ Vega 8 Puertos: 4, extensión HDMI	1
Almacenamiento		Un (1) Disco S SD 512 GB M.2 NVMe.	500 GB
Unidad DVD / CD	Unidad	Unidad INTERNA Quemadora de: DVD-RW	1
Puertos USB	Unidad	Seis (6) puertos	6
Puerto tarjetas SD	Unidad	Lector de tarjetas multimedia que admita SD, SDHC, SDXC.	1
Ranuras de Expansión	Unidad	Un (1) PCI, 1 PCI-E, 1.	1
Conectividad	Unidad	Gigabit Ethernet 100/1000	1
Puerto de red	Unidad	RJ45	1

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Tarjeta de red	Unidad	Integrada	1
Tarjeta de Sonido	Unidad	Interna	1
Tarjeta de Video	Unidad	Resolución mínima Full HD (1920 x 1080)	1
Parlantes	Unidad	Parlantes o altavoz interno	1
Monitor	Pulgadas	21.5" IPS WLED 1920 x 1080. Conexión HDMI y VGA. Soporte ajustable en altura.	1
Teclado	Unidad	Teclado en español latinoamericano de la misma marca de la CPU.	1
Mouse	Unidad	Mouse con conexión USB, óptico, 2 botones.	1
Seguridad	NA	Los equipos deben contar con: Chip TPM 1.2, o superior. Sensor de cubierta que alerta al usuario en caso de que esta sea abierta. Puede ser habilitado/ deshabilitado a través de la BIOS.	1
		Los procesadores deberán integrar tecnología de seguridad (**Intel trusted technology o Amd secure processor**), ser compatibles con secure boot, tecnología de virtualización por hardware y tener alguna certificación para ser usados en productividad de oficina	

1. COMPUTADOR PORTATIL			
REQUISITOS ESPECÍFICOS.	**UNIDAD DE MEDIDA**	**Descripción de partes y/o tipo tecnología**	**Cantidad y/o Capacidad**
Marca	23"	LENOVO	
Modelo	N/A	Thinkpad™ E14.	
Forma o presentación o tipo de chasís	N/A	Computador Portátil	1
Pantalla	Unidad	Hasta FHD (1920 x 1080) de 14" con antirreflejo	1
Procesador y CPU	Unidad	Ryzen 5 4500U 6 Núcleos 6 Hilos 11 MB cache (L2+L3) Frecuencia	1

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

		base: 2.3 GHz Frecuencia máxima: 4.0 GHz	
Memoria RAM	GB	16 GB (8+8) 3200MHz 8 GB Soldadas+ 8 GB So-DIMM	16GB
Almacenamiento interno	TB	Un (1) Disco Duro. SSD 512 GB M.2 NVMe	500 GB
Unidad DVD / CD	Unidad	DVD/CD +/- R RW externa	1
Puertos USB	Unidad	1 puerto tipo C 3.1 Gen 1 1 puertos USB 3.1 Gen 1 1 puerto USB 2.0	2
Conectividad	Unidad	Gigabit Ethernet 100/1000	1
Puerto de red	Unidad	RJ45	1
Tarjeta de red	Unidad	Integrada	1
Tarjeta de video	Unidad	Integrada o discreta de la misma marca del procesador esta debe soportar mínimo de resolución Full HD (1920 x 1080). Memoria de la tarjeta independiente.	1
Fuente de Poder		Batería 11 horas*. Cargador Adaptador De 65 W CA 100-240 V/50- 60 Hz	1
Puertos de video	Unidad	Puertos de video HDMI. si estos fuesen de diferente tipo deben incluir los adaptadores HDMI necesarios.	1
Parlantes	Unidad	Parlantes estéreo 2 x 2W con Dolby® Audio™ con micrófono dual digital	2
Teclado	Unidad	Teclado en español latinoamericano de la misma marca de la CPU.	1
Mouse	Unidad	Mouse con conexión USB, óptico, 2 botones con scroll, marca LENOVO.	1
Seguridad	N/A	Los equipos deben contar con: Chip TPM 2.0, versión 2.0 o superior. Sensor de cubierta de apertura de chasis. Puede ser habilitado/ deshabilitado a través de la BIOS.	1

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

			Los procesadores deberán integrar tecnología de seguridad (**Intel trusted technology o Amd secure processor**), ser compatibles con secure boot, tecnología de virtualización por hardware y tener alguna certificación para ser usados en productividad de oficina	
	MONITOR ADICIONAL	1	Marca Lenovo Thinkvision Referencia MONITOR T23i-20 Tamaño Panel T23 Wide Tipo de Panel IPS Retroiluminación WLED Resolución (H x V) 1920 x 1080 Puertos de video VGA + HDMI 1.4 + DP 1.2	1
Requisitos específicos	Presentar a la firma del acta de inicio, el modelo de servicio para el desarrollo del objeto del contrato, en donde se indique como mínimo: • Tiempos de atención y solución de las fallas tecnológicas en cada una de las seccionales y sedes de la entidad en donde se encuentren ubicados los equipos de cómputo objeto del contrato de acuerdo con lo establecido en la ficha técnica. • Formato del reporte mensual en donde se detallarán los servicios atendidos y solucionados indicando la solución y el tipo de parte cambiada, en caso de que aplique de acuerdo con lo establecido en la ficha técnica. • Compromiso de asistir a las reuniones convocadas por la supervisión con el objeto de revisar los tiempos de solución y patrones de fallas técnicas identificadas por los especialistas, así como las posibles acciones recomendadas por el fabricante LENOVO **Cobertura de la Extensión de la Garantía:** • Garantizar el funcionamiento de los equipos de cómputo LENOVO y la extensión de la garantía como mínimo por dos (2) años, a partir del mes de septiembre de 2023, de acuerdo con la fecha de instalación de los equipos de cómputo adquiridos mediante Contrato No. 066 de 2020 relacionadas en el anexo 19.. • Brindar un servicio preferencial en la atención y solución en sitio para los 25.528 equipos de cómputo en donde se encuentren instalados, información que se encuentra detallada en el anexo técnico relación de equipos LENOVO, la cual hace parte del presente proceso.			

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Disponer de técnicos especialistas en sitio a través de centros autorizados por el fabricante, los cuales deben contar con las herramientas técnicas requeridas para el desarrollo del servicio. El especialista de LENOVO basado en el diagnóstico inicial entregado por la mesa de servicios validará la falla reportada realizando pruebas y diagnósticos para encontrar la solución. Si la falla no puede ser solucionada, se programará visita técnica en la ubicación del equipo donde el especialista diagnosticará y cambiará la parte en sitio. El especialista designado para atender el caso se presentará en el sitio con las posibles partes de servicio para solucionar el caso reportado.
- Solicitar la aprobación de ingreso a las sedes de la entidad del personal que realizará el servicio especializado, mediante correo electrónico dirigido al gestor de garantías (los datos de contacto serán entregados a la firma del acta de inicio) de la Subdirección de Tecnologías informando los datos de contacto del especialista, Tales como: Nombre completo, documento de identidad, herramientas y elementos tecnológicos que ingresará a la sede, adjuntado la certificación como especialista en equipos de cómputo LENOVO expedida por el fabricante.
- El fabricante deberá suministrar partes originales, no remanufacturadas o el reemplazo total del equipo de cómputo afectado. En caso de presentarse falla o daño definitivo que implique el reemplazo de 1 DIMM de 8 GB de los 16 GB que tiene en total de memoria RAM los equipos de cómputo, dicho reemplazo de esta memoria estará a cargo del contratista y no del fabricante

  Disponer de Canales de atención:
  - Línea telefónica de atención.
  - Sitio web de registro de solicitudes de servicio y solución en sitio de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 5:00 pm.
  - E- ticket, tiempo de respuesta en 4 horas hábiles, a través de la página de soporte de Lenovo
  - Correo electrónico para solicitar el servicio de garantía.
  - El tiempo de solución, una vez dispuesta la parte tecnológica o el reemplazo total del equipo de cómputo, no puede superar los tres (3) días hábiles para su reemplazo en las ciudades capitales, los cuales comenzarán a contar a partir de la notificación mediante los canales oficiales de atención, si la llamada se hace antes de las 4:00 p.m. Si se reporta después de este horario, el plazo de tres (3) días hábiles comenzará a contar a partir del siguiente día hábil de la fecha del reporte. Para los municipios, los tiempos serán entregados por el contratista a la firma del acta de inicio, los cuales no pueden superar los cinco (5) días hábiles para la solución requerida.
  - Reportes en línea de seguimiento de los casos reportados.
- Entregar componentes originales de fábrica, no remanufacturados para:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	○ **Computadores de escritorio: Monitores ThinkVision E22-20**, Teclados, Mouse, Memoria RAM, CPU, unidades de almacenamiento SSD, unidades de DVD, fuente de poder. ○ **Portátiles:** Display, cpu y todos sus componentes internos, adaptador de alimentación, monitores ThinkVision T23i-20 • Orientar en la solución de problemas de hardware y software OEM (incluido de fábrica). • Priorizar la entrega de las partes tecnológicas afectadas y su solución de acuerdo con el diagnóstico entregado por la mesa de servicios y verificado por el especialista de LENOVO. • Entregar reportes e informes escritos de forma mensual, los cuales deben contener: ○ Ciudad en donde se prestó el servicio ○ Diagnóstico de hardware y concepto técnico sobre la falla que presentó el elemento tecnológico. ○ Número de partes y/o seriales de los componentes reemplazados y nuevos. ○ Causas que generaron la falla. ○ Soluciones adoptadas
PRESENTACION Y UNIDAD DE MEDIDA	n/a

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada