RFI SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍA DE EQUIPOS

GOBERNACION DE ANTIOQUIA

Colombia
22 de septiembre 2023, Medellín
Versión 3.0

Medellín, Colombia, 22 de septiembre 2023

Equipo de redes

GOBERNACION DE ANTIOQUIA

Estimados señores,

ITS Infocom agradece la oportunidad de participar en el presente proceso de RFI “Suministro de soporte técnico y garantía de equipos y componentes de los dispositivos de red del fabricante Cisco.” y presenta una propuesta orientada a su satisfacción para lo cual hemos analizado uno a uno los ítems que conforman su Solicitud de Oferta, entendiendo así los requerimientos de la gobernación de Antioquia y permitiéndonos entregar la solución que se detalla a lo largo de los numerales de este documento y los diferentes anexos.

Carlos Guillermo Caicedo

Account Manager

ccaicedo01@itsinfocom.com

318 5839503

TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCE 4
2. RENOVACION DE GARANTIA Y SOPORTE SMARTNET 5
3. SERVICIOS ITS 16
   3.1. MESA DE SERVICIO 17
4. PRECIOS 19
5. CONDICIONES COMERCIALES 19

1. ALCANCE

ITS INFOCOMUNICACIÓN S.A.S prestará a GOBERNACION DE ANTIOQUIA los siguientes servicios solicitados en el RFI:

- Suministro en modalidad de venta de renovación de garantía y soporte técnico SMARTNET para 274 dispositivos de red marca Cisco con duración de 12 meses **desde la fecha fin del soporte vigente actualmente.** Para los equipos que quedan fuera de soporte antes de 12 meses, se incluye soporte hasta la última fecha disponible.
- Realizar 2 revisiones lógicas de todos los equipos descritos en este documento.
- Apoyar en la Implementación de acciones recomendadas resultantes de la revisión lógica.
- Realizar la actualización de software y firmware del sistema operativo que se requiera para el correcto funcionamiento de los equipos relacionados.
- Realizar soporte remoto, o en sitio en caso de ser requerido en modalidad 24x7 para los equipos incluidos en el requerimiento.
- Dar respuesta y soporte técnico a casos de consultas sobre productos y consultas de temas particulares de operación, Backups y mantenimiento de los equipos administrados bajo el contrato.
- Dar asesoría en el uso de las herramientas de diagnóstico y de resolución de problemas.
- Asesorar e implementar nuevas configuraciones sobre los equipos objeto del requerimiento.

2. RENOVACION DE GARANTIA Y SOPORTE SMARTNET

A continuación, se detallan los precios y observaciones en cuanto a renovación de garantía y soporte SMARTNET

ITEM	Modelo	Serial	Sede	Nivel de impacto	SLA	PRECIO	Observación	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	ASA5516	JMX2240G1E1	FLA	ALTO	7X24X4	COP 6,209,970		16/12/2023	15/12/2024
2	ASA5516	JMX2240G1DA	FLA	ALTO	7X24X4	COP 6,209,970		16/12/2023	15/12/2024
3	C9500-12Q	FCW2136A24M	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 14,201,507		16/12/2023	15/12/2024
4	C9500-12Q	FCW2136A24E	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 14,201,507		1/12/2023	30/11/2024
5	WS-C3650-48TQ-E	FDO2136V0YU	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 5,621,388		1/12/2023	30/11/2024
6	WS-C3650-48TQ-E	FDO2133V0RV	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 5,621,388		1/12/2023	30/11/2024
7	AIR-CT5520-K9	FCH2130V2FG	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 21,266,262		16/12/2023	15/12/2024
8	AIR-CT5520-K9	FCH2131V09H	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 21,266,262		16/12/2023	15/12/2024
9	N9K-C93120TX	FDO21371C4T	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 12,910,441		16/12/2023	15/12/2024
10	N9K-C93120TX	FDO21371C3Z	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 12,910,441		16/12/2023	15/12/2024
11	C9500-12Q	FCW2136A248	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 14,201,507		16/12/2023	15/12/2024
12	C9500-12Q	FCW2137A3Y5	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 14,201,507		16/12/2023	15/12/2024
13	N9K-C93180YC-EX	FDO21362F1F	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 15,207,726		16/12/2023	15/12/2024
14	N9K-C93180YC-EX	FDO21362J4G	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 22,313,520		1/12/2023	30/11/2024
15	N9K-C93180YC-EX	FDO2106031K	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 16,993,884		1/12/2023	30/11/2024
16	N9K-C93180YC-EX	FDO21362F0X	FLA	ALTO	7X24X4	COP 15,207,726		16/12/2023	15/12/2024
17	C9500-12Q	FCW2137A3XS	FLA	ALTO	7X24X4	COP 14,201,507		16/12/2023	15/12/2024
18	C9500-12Q	FCW2137A3XY	FLA	ALTO	7X24X4	COP 14,201,507		1/12/2023	30/11/2024
19	SNS-3595-K9	FCH2244V0ML	GOBANT	ALTO	7X24X4	COP 21,071,557		1/12/2023	30/06/2024
20	SNS-3595-K9	FCH2244V0M5	FLA	ALTO	7X24X4	COP 19,580,637		16/12/2023	30/06/2024

21	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S21E	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
22	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1XB	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
23	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1WR	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
24	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1741S38W	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
25	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1X4	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
26	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S20X	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
27	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1WF	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
28	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1748S01J	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
29	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1W8	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
30	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S20N	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
31	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S200	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
32	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1WM	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
33	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1Z8	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
34	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S20Z	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
35	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1W4	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
36	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1W1	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
37	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1748S015	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
38	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S5VT	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
39	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S20E	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
40	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1Z6	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
41	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1VY	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
42	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1VE	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
43	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1XT	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
44	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S213	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
45	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1WH	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
46	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1X5	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024

47	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S22Z	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
48	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1XL	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
49	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S216	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
50	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2PR	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
51	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2FA	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
52	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2NR	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
53	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2QD	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
54	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2NY	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
55	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2PC	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
56	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S221	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
57	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1WG	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
58	WS-C2960X-48FPD-L	FCW1821A5K2	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
59	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T584	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
60	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S5VP	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
61	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1926S1V1	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
62	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1741Z3ZB	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
63	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1YP	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
64	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S214	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
65	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S20U	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
66	WS-C2960X-48FPD-L	FCW1926B2FJ	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
67	WS-C2960X-48FPD-L	FCW1926B25Y	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
68	WS-C2960X-48FPD-L	FCW1926B2FG	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
69	WS-C2960X-48FPD-L	FCW1926B26A	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024

70	WS-C2960X-48FPD-L	FCW1926B2ET	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
71	WS-C2960X-48FPD-L	FCW1926B2EA	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
72	WS-C2960X-48FPD-L	FCW1926B2F3	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
73	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2QR	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
74	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2PU	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
75	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2HG	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
76	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2G7	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
77	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2PG	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
78	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S21X	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
79	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S239	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
80	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1YU	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
81	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S20M	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
82	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1VZ	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
83	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S20L	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
84	WS-C2960X-24TS-L	FCW1831A0BK	DAPARD	MEDIO	8X5XNBD	COP 776,215		16/12/2023	15/12/2024
85	WS-C2960X-24PS-L	FOC1835S6WF	DAPARD	MEDIO	8X5XNBD	COP 1,038,852		16/12/2023	15/12/2024
86	WS-C2960X-24PS-L	FOC1836S06U	DAPARD	MEDIO	8X5XNBD	COP 1,038,852		16/12/2023	15/12/2024
87	WS-C2960X-24TS-L	FCW1831A08A	DAPARD	MEDIO	8X5XNBD	COP 776,215		16/12/2023	15/12/2024
88	WS-C2960X-48FPD-L	FCW1927A6NP	LAB_DSSA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
89	WS-C2960X-48FPD-L	FCW1927A3RE	LAB_DSSA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
90	WS-C2960X-48FPD-L	FCW1927A3GE	PAS	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
91	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S33C	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
92	WS-C2960X-48FPD-L	FJC2227W1A4	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
93	WS-C2960X-48FPD-L	FCW2136B0JS	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
94	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2005S0TL	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
95	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1748S007	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024

96	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1ZH	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
97	WS-C2960X-48FPD-L	FCW2126B0XU	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
98	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S234	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
99	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2ZM	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
100	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S4JS	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
101	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S313	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
102	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S5F6	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
103	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2ZA	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
104	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S2ZK	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
105	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1819S5LW	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
106	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S333	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
107	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S5RK	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
108	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S316	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
109	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S4HQ	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
110	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S207	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
111	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1742S1Z3	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
112	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1919S003	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
113	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1747S5W1	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
114	C2960X-48FPD-L	FOC2134T5BT	FLA	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
115	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T57N	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
116	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T58M	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
117	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T581	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
118	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T58S	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024

119	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T587	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
120	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2224S0ND	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
121	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T533	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
122	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T5BJ	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
123	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T58C	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
124	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T53W	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
125	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T53K	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
126	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T57J	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
127	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T59U	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
128	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T58T	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
129	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T52Q	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
130	C2960X-48FPD-L	FOC2134T5B4	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
131	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T5BP	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
132	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T57H	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
133	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T58U	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
134	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T596	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
135	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T592	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
136	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T58A	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
137	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T59M	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
138	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T59F	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
139	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T52H	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
140	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T56Z	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
141	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T57W	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
142	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T59K	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
143	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T54H	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
144	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T599	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024

145	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T597	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
146	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T593	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
147	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T5A8	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
148	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T58Y	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
149	WS-C2960X-48FPD-L	FOC1803S0UU	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
150	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T5B3	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
151	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T585	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
152	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2134T57L	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		1/12/2023	30/11/2024
153	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2103S1JA	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
154	WS-C2960X-48FPD-L	FJC2220W07E	GOBANT	MEDIO	8X5XNBD	COP 2,580,084		16/12/2023	15/12/2024
155	AIR-AP1852I-A-K9	KWC220909US	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
156	AIR-AP1852I-A-K9	KWC22090A53	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
157	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502QF	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
158	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350222	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
159	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135020F	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
160	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350742	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
161	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135073Y	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
162	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350727	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
163	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213501UR	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
164	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135073Z	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
165	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350741	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
166	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350251	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
167	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023I	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024

168	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135074D	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
169	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023N	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
170	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135075S	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
171	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135020B	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
172	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135072C	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
173	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023W	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
174	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213501VH	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
175	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350249	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
176	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135072A	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
177	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023J	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
178	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135022K	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
179	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135024O	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
180	AIR-AP1852I-A-K9	KWC241301BC	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
181	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213501YB	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
182	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135075I	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
183	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023O	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
184	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213506IY	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
185	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135024K	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
186	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502QA	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
187	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213501VM	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
188	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502SS	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
189	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135024S	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
190	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502Q0	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
191	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213506S5	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
192	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135024R	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
193	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135024B	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024

194	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350241	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
195	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213506XM	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
196	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135075U	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
197	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135021O	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
198	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213501UL	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
199	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502T7	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
200	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350230	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
201	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502QZ	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
202	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502TI	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
203	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502Q1	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
204	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502UG	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
205	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135073J	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
206	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023U	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
207	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135075Y	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
208	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135075G	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
209	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502UF	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
210	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135075R	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
211	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502RC	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
212	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023R	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
213	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350769	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
214	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023V	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
215	AIR-AP1852I-A-K9	FJC25461EQ2	CFA	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
216	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502UM	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024

217	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135022I	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
218	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135024M	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
219	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350725	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
220	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350729	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
221	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135076B	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
222	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023T	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
223	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350747	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
224	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213501CG	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
225	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135074E	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
226	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135074A	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
227	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135075Z	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
228	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023G	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
229	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135024Y	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
230	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135074C	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
231	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023Q	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
232	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135022E	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
233	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135074K	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
234	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350749	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
235	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350746	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
236	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502QK	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
237	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135024D	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
238	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023Y	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
239	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502U7	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
240	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023P	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
241	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023F	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
242	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135074J	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024

243	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023K	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
244	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350229	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
245	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135024A	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
246	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023Z	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
247	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135024W	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
248	AIR-AP1852I-A-K9	KWC21350240	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
249	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213506XP	CFA	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
250	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502TY	CFA	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
251	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135020Q	CFA	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
252	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213501VZ	CFA	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
253	AIR-AP1852I-A-K9	KWC2135023M	CFA	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		1/12/2023	30/11/2024
254	AIR-AP1852I-A-K9	KWC213502TC	CFA	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		16/12/2023	15/12/2024
255	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501QK	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
256	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501QG	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
257	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501Q4	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
258	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501Q9	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
259	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501J9	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
260	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501QJ	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
261	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501QN	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
262	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501QC	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
263	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501JH	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
264	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501MF	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
265	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501B9	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024

266	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501P4	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
267	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501EY	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
268	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501NX	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
269	AIR-AP1852I-A-K9	KWC242501QY	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
270	AIR-AP1852I-A-K9	KWC24160GSL	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
271	AIR-AP1852I-A-K9	KWC24160GRK	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
272	AIR-AP1852I-A-K9	KWC24160GS7	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
273	AIR-AP1852I-A-K9	KWC24160GSD	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024
274	AIR-AP1852I-A-K9	KWC24160GSH	GOBANT	BAJO	8X5XNBD	COP 284,939		9/12/2023	8/12/2024

3. SERVICIOS ITS

ITS INFOCOMUNICACIÓN S.A.S. brindará los siguientes servicios con personal experto y certificado por un periodo de 12 meses desde la fecha de inicio del contrato (01 de diciembre de 2023) hasta el 30 de noviembre de 2024:

- **Realizar 2 revisiones lógicas** de todos los equipos descritos en este documento.
  - La revisión contempla que todos los APs se encuentran regitrados y operando en las controladoras incluidas
  - La revisión contempla que los switches LAN están distribuidos en stacks, desde este punto de vista se realizará revisión completa por cada uno de los stack
- **Apoyar en la Implementación** de acciones recomendadas resultantes de la revisión lógica.
- **Realizar la actualización** de software y firmware del sistema operativo que se requiera para el correcto funcionamiento de los equipos relacionados.
  - Se realizará la actualización de las WLC y la actualización de los APs se derivará de las controladoras.
  - A nivel LAN se cargará el nuevo IOS en cada uno de los switches y se realizará reinicio, actualización y verificación por stacks.
  - La actualización del ISE dependerá del hardware, licenciamiento y versión actual de la plataforma, teniendo en cuenta que para versiones superiores a 2.9 se requieren cambios a nivel de licenciamiento. Se realizará la actualización a la mayor versión posible de acuerdo con el hardware y el licenciamiento disponible.
- **Realizar soporte** remoto o en sitio en caso de ser requerido en modalidad 24x7 para los equipos incluidos en el requerimiento.
- **Dar respuesta y soporte** técnico a casos de consultas sobre productos y consultas de temas particulares de operación, Backups y mantenimiento de los equipos administrados bajo el contrato con personal especializado con certificaciones vigentes CCNA (examen 200-301),

SISE (examen 300-715) y CCNP Enterprise (Exámenes 350-401 Encore, 300-410 Enarsi o 300-420 Ensld).

- **Dar asesoría** en el uso de las herramientas de diagnóstico y de resolución de problemas.
- **Asesorar e implementar** nuevas configuraciones sobre los equipos objeto del requerimiento con personal especializado con certificaciónes vigentes CCNA (examen 200-301), SISE (examen 300-715) y CCNP Enterprise (Exámenes 350-401 Encore, 300-410 Enarsi o 300-420 Ensld).

3.1. MESA DE SERVICIO

El primer punto de contacto es la mesa de servicio, la cual se encarga de:

- Validar
- Informar
- Recolectar
- Clasificar
- Solucionar
- Escalar

Cualquier información relacionada con los equipos objeto de soporte o los incidentes reportados por los clientes alrededor de ellos.

Características detalladas de la mesa de servicio.

- La mesa de servicio está conformada por personal técnico calificado, con conocimientos básicos en tecnología de diferentes alcances y entrenado en la operación de diversos sistemas.
- La mesa de servicio está en capacidad de orientar a los usuarios resolviendo las dudas operacionales y/o detectando condiciones anormales de servicio las cuales serán reportadas al equipo de soporte de Nivel I.
- La mesa de servicio cuenta con un registro histórico de actividades de soporte que permite monitorear y gestionar los principales incidentes; los incidentes podrán ser recibidos vía correo electrónico o vía telefónica. La aplicación de registro cuenta con módulos de evaluación de desempeño de los agentes y seguimiento a los incidentes registrados.
- La mesa de servicio cuenta con procesos de aprendizaje para la creación y actualización de una base de datos de conocimiento, basados en el registro de los incidentes presentados. A esta aplicación acceden tanto los agentes de la mesa de ayuda como los especialistas de soporte de Nivel II.
- La mesa de ayuda cuenta con indicadores claves del proceso de soporte e indicadores específicos disponibles a distintos niveles de seguridad; la herramienta de mesa de ayuda

permite hacer seguimiento a las actividades de los agentes, generar reportes de atención y administrar los Acuerdos de Niveles de Servicio del soporte prestado.

- La mesa de servicio se puede contactar a través de cualquiera de los siguientes medios:
- Correo electrónico: sdcol@corporacionits.com

Teléfono directo:

Desde Bogotá: Mesa de servicio +57 (1) 326 6877 - 3266868 Ext 1801

Desde Medellín: Mesa de servicio +57 (4) 314 0710 Ext 1801

Teléfono celular de guardia:

+57 301 416 9343

3.2. Matriz de Comunicaciones y Escalamiento

A continuación, se resume el plan de comunicaciones y escalamiento técnico y/o administrativo que aplica durante las etapas de implementación y operación:

TIPO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABILIDAD	NOMBRE	CELULAR	CORREO
ESCALAMIENTO ADMINISTRATIVO					
Gerencia	Country Manager	C.M. Colombia	Hilde Liedo	3153589741	hliedo@itsinfocom.com
AM	Gerente de cuenta	Gerencia de cuenta	Carlos Caicedo	3185839503	Ccaicedo01@itsinfocom.com
Gerencia	Gerente de operaciones	Gerencia de operaciones	Holman Morales	3004966646	hmorales@itsinfocom.com
ESCALAMIENTO TECNICO					
líder Tecnico	Líder de ingeniería	Líder de Ingeniería	Jesus Barrios	3012419646	ebarrios@itsinfocom.com
PM	Gerente de Proyecto	Gerencia de proyectos	Andrea Marulanda	3004098963	Amarulanda03@itsinfocom.com
1 Técnico	Mesa de servicio	Soporte técnico		3138083736	mesadeayuda@tsinfocom.com

4. PRECIOS

ITEM	CONCEPTO (Valores totales)	PRECIOS SIN IVA
1	Renovación Smartnet	$ 660,833,988.08
2	Servicios Una Vez	$ 29,272,533.16
3	Servicios Recurrentes (total por 12 meses)	$ 37,732,278.48
	PRECIO TOTAL SIN IVA	**$ 727,838,799.72**
	PRECIO TOTAL CON IVA	**$ 866,128,171.67**

en tablas en el documento se discriminan los valores y/o alcance para mejor entendimiento

SERVICIOS UNA VEZ

Moneda	COP	Precio Total Servicios Una Vez	$ 29,272,533

Ítem	). Parte (P/	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1.0		Servicio de dos revisiones logicas para cada uno de los equipos incluidos en el requerimiento Servicio de actualización del software para cada uno de los equipos incluidos en el requerimiento	1	$ 29,272,533	$ 29,272,533

SERVICIOS RECURRENTES

Moneda	COP	Precio Total Servicios Una Vez	$ 37,732,278

Ítem	). Parte (P/	Descripción	Cantidad	Precio mensual	Precio Total
1.0	N/A	Servicio mensual de soporte, consultoria, asesoria y apoyo en implementaciones	12	$ 3,144,357	$ 37,732,278

5. CONDICIONES COMERCIALES

- Esta oferta se presenta en modo RFI.
- Oferta valida por 90 días.
- La moneda utilizada para la propuesta económica es pesos colombianos (COP).