ANEXO No. 1

ANEXO TÉCNICO No 1 - FICHA TÉCNICA ACEPTACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS

En mi calidad de Representante Legal, en forma voluntaria e irrevocable, mediante la suscripción y firma del presente documento, manifiesto CONOCER y ACEPTAR, de manera uniforme y sin modificación alguna, la totalidad de las especificaciones técnicas, obligaciones y condiciones planteadas por la SUPERSERVICIOS a través del pliego de condicione y las contenidas en el ANEXO TÉCNICO No. 1. FICHA TÉCNICA, el cual contempla la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas para la ejecución y cumplimiento del objeto contractual: Adquirir la actualización de la solución de copias de respaldo con la que actualmente cuenta la entidad, de acuerdo con el Proyecto de Inversión Fortalecimiento de la Gobernanza de las Tecnologías de la Información en el cumplimiento de la misionalidad de la Superservicios a nivel Nacional.

ÍTEM	RENOVACIÓN DE SOPORTE DE LA SOLUCIÓN ACTUAL	CANTIDAD
		1
A.	**ALCANCE**	
1	Para la renovación del soporte para: * Siete (7) Licencias NETBACKUP STD CLIENT XPLAT 1 SERVER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE. * Dieciocho (18) Licencias NETBACKUP CLIENT APPLICATION AND DB PACK WLS 1 SERVER HARDWARE TIER 2 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE. * Una (1) Licencia NETBACKUP DEDUPLICATION DATA PROTECTION OPTIMIZATION OPT XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE. * Dos (2) Licencias NETBACKUP ENT SERVER WLS 1 SERVER HARDWARE TIER 2 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE. * Once (11) Licencias NETBACKUP ENT CLIENT WLS 1 SERVER HARDWARE TIER 2 ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE. * Una (1) Licencia NETBACKUP OPT LIBRARY BASED TAPE DRIVE XPLAT 1 DRIVE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE. *El licenciamiento enlistado se requiere renovar hasta el día 27 de noviembre de 2025.*	
2	* Cuatro (4) Exagrid EX40000E-SEC *El soporte de los equipos enunciados debe ser hasta el día 27 de noviembre de 2025.*	

B.	SOPORTE
1	El soporte debe cubrir las actualizaciones de firmware, al menos una (1) vez al año durante el término de soporte, que para el caso será hasta el día 27 de noviembre de 2025.
3	El contratista debe garantizar el suministro de repuestos sin costo adicional el término de soporte.
4	Cubrir las actualizaciones de Firmware necesarias y que hayan sido liberadas por el fabricante. Cuando estas sean recomendadas para mitigar fallas de seguridad inminentes y no dentro de las actualizaciones normales de fábrica.
6	Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos a todos los equipos que conforman el objeto de este proceso de selección
7	El licenciamiento de Netbackup y los Appliances EXAGRID deben contar con soporte de fábrica hasta el veintisiete (27) noviembre de 2025. Con servicio de garantía en partes, con mano de obra incluida y con atención en la ubicación donde se encuentre el equipo con dicho cubrimiento. Debe contar con atención de **5x8x4** (Atención cinco (5) días de la semana, las ocho (8) horas del día y tiempo de atención en forma remota, pero de ser necesario manos remotas, debe ser prestado por el contratista en sitio, cuatro (4) horas hábiles después de reportado el caso y realizado un diagnóstico previo). El contratista deberá allegar la garantía del fabricante donde se especifique el período de cobertura de la misma.
8	Durante el periodo de soporte, hasta el veintisiete (27) noviembre de 2025, el contratista se compromete a dar el soporte al software y reparar los equipos y dejarlos en perfecto estado de funcionamiento en un tiempo máximo de ocho (8) horas contadas a partir de la fecha y hora de haber realizado el reporte de la falla en los medios definidos por el contratista y supervisor del contrato.
9	Cuando se presente fallas generales o particulares en los equipos, el contratista deberá dar soporte en sitio con personal certificado en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas hábiles, contadas a partir de la fecha y hora de haber realizado el reporte de la falla en los medios definidos por el contratista y supervisor del contrato si así lo requiere y no es posible dar la solución de forma remota.
C.	**HARDWARE**
10	Asistir a la Entidad en todas las peticiones de soporte que se presenten relacionadas con la operación y funcionamiento de la solución en el tiempo de **5x8x4** (Atención cinco (5) días de la semana, las ocho (8) horas del día y tiempo de atención en forma remota pero de ser necesario manos remotas, debe ser prestado por el contratista en sitio, cuatro (4) horas hábiles después de reportado el caso y realizado un diagnóstico previo); por lo que el contratista debe realizar las

	actividades de gestión técnica, soporte y atención a fallas, de manera coordinada para los componentes o servicios de la solución que se renovará.
11	Durante el tiempo de soporte (hasta el día veintisiete (27) de noviembre 2025), el soporte de la solución debe ser prestado por el Fabricante con el equipo humano certificado por el mismo en acompañamiento de personal con experiencia en la solución por parte del contratista en la plataforma con la que cuenta la entidad.
12	El servicio de soporte debe incluir atención de incidentes y consultas a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, sesiones remotas y atención en sitio en horario hábil. (De acuerdo con la matriz de escalamiento definida por el fabricante)
13	El fabricante debe incluir la garantía de reemplazo de unidades completas, componentes, tarjetas, cables, accesorios o partes en la modalidad **5x8x4** durante el periodo de soporte definido para toda la solución, que para el caso será hasta el día 27 de noviembre 2025.
14	Se deberá incluir dentro de la renovación del soporte el reemplazo de unidades completas, componentes, tarjetas, cables, accesorios o partes durante el periodo de soporte definido,que para el caso será hasta el día 27 de noviembre de 2025.
15	Si para la solución de los requerimientos de servicios técnicos enmarcados en las actividades de mantenimiento preventivo, el contratista requiere la intervención de la casa fabricante de los equipos o de un tercero (personal certificado); el contratista debe garantizar a través de su gestión, el acompañamiento y participación de manera presencial durante el desarrollo de las actividades de solución. **NOTA: En todo caso el contratista será directamente responsable de la solución del problema y de mantener debidamente informado al supervisor del contrato.**
16	El contratista al finalizar una actividad requerida debe entregar un informe con su respectiva orden de servicio, al supervisor del contrato, de todas las actividades realizadas por el personal incluyendo: - Horario de ingreso y salida a las instalaciones de la SSPD. - Actividades realizadas por cada especialista, recomendaciones, aplicación de mejores prácticas, y toda la documentación relevante para mantener la gestión del sistema ofertado.

ÍTEM	**SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO**	**CANTIDAD**
		1
A.	**SERVICIOS DE INSTALACIÓN**	
1	El contratista debe realizar la planeación de cada una de las actividades con el fin de disminuir los tiempos de afectación del servicio, lo cual puede ejecutarse en horarios hábiles o no-hábiles por lo cual el contratista, durante la ejecución de la implementación de la ampliación, debe contemplar lo anterior dentro de sus costos al momento de realizar su propuesta.	

2	El contratista debe verificar la necesidad de la elaboración o generación de nuevas políticas de copias de respaldo según los lineamientos de la SUPERSERVICIOS objeto de esta contratación.
3	Configuración y alistamiento del software, hardware y firmware a la última versión estable aprobada por el fabricante.
4	Pruebas sobre la solución de copias de respaldo del servicio de renovación de soporte contratado.
5	Como parte de las pruebas a realizar, el contratista debe revisar la consistencia de una muestra aleatoria de los copias de respaldo, tanto las que se realizan en el GRID principal, como a las que les realiza la replicación hacía el GRID Secundario en sitio alterno.
6	Hacer uso de las herramientas de detección, diagnóstico y resolución de novedades que ayuden a conservar la estabilidad y óptimo rendimiento de la solución de copias de respaldo, propiedad de la SUPERSERVICIOS, así como la solución integral de copias de seguridad, en forma escrita.
B.	**ALCANCE DE LOS SERVICIOS**
7	Se debe realizar el proceso de instalación, upgrade o implementación y puesta a punto del software y solución de backup de ser necesario.
8	Revisión de arquitectura y software instalados en donde al menos se revisen los siguientes puntos: a. Versiones actuales de los servidores a respaldar en el nodo (*Appliance*) parte de la actual solución integral de copias de respaldo de la entidad para replicación de información en sitio alterno. b. Esquema de Red. c. Tiempos de transferencia. d. Tazas de restauración.
9	Se debe realizar la verificación de las políticas de copias de respaldo de los clientes (servidores) de la entidad que hacen parte de la toma de copias y replicación, verificando que se utilicen de manera óptima los espacios de los nodos (*Appliances*)
10	El contratista debe realizar las pruebas de funcionalidad del producto, medición de tiempos de respuesta de las copias de respaldo, las recuperaciones y utilización de espacio en disco y tasas de deduplicación; de acuerdo con los lineamientos del supervisor del contrato.
C.	**PROTOCOLO DE PRUEBAS**
11	Posterior a la firma del acta de inicio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, el contratista debe presentar al supervisor del contrato el formato de protocolo de pruebas (documento de pruebas) para la respectiva aprobación por parte de la SUPERSERVICIOS.
12	El contratista debe realizar pruebas durante un tiempo de siete (7) días a cada uno de los elementos, equipos y sistemas ofrecidos; término contado a partir de la aceptación del protocolo de pruebas. **Nota: Las pruebas deben ser ejecutadas antes del vencimiento del tiempo para la realización del servicio posventa (soporte y mantenimiento).**

13	Las pruebas funcionales efectuadas deberán verificar el desempeño de los elementos, equipos y sistemas, para garantizar que cumplen con todos los requerimientos funcionales y técnicos de las características técnicas de los componentes de la solución de copias de respaldo propiedad de la SUPERSERVICIOS.
D.	**MONITOREO**
14	El fabricante debe reportar a la SUPERSERVICIOS, cualquier alarma que se genere en las plataformas monitoreadas por medio de la funcionalidad "call home" o similar, a través de correo electrónico o cualquier otro medio, para esto la entidad entregará al contratista una matriz de acuerdo a cada elemento monitoreado donde se establecerá el responsable y contacto para el reporte.

NOTA: Mediante el diligenciamiento y firma de este Anexo Técnico por parte del Representante Legal del contratista interesado, el mismo se compromete a proveer el servicio y a entregar los bienes, equipos y demás, descritos en este documento en los términos, condiciones y de conformidad con las especificaciones técnicas descritas al respecto por cada ítem, y en observancia de las obligaciones contractuales y el plazo previsto en el mismo, una vez se dé inicio a la ejecución del proyecto.

En mi calidad de Representante Legal, en forma voluntaria e irrevocable, mediante la suscripción y firma del presente documento, manifiesto CONOCER y ACEPTAR, de manera uniforme y sin modificación alguna, la totalidad de las especificaciones técnicas, obligaciones y condiciones planteadas por la SUPERSERVICIOS a través del pliego de condiciones y las contenidas en el ANEXO TÉCNICO No. 1. FICHA TÉCNICA, el cual contempla la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas para la ejecución y cumplimiento del objeto contractual: Renovación del licenciamiento, soporte y garantía de los componentes de seguridad informática con que cuenta actualmente la entidad, alineado al proyecto de inversión fortalecimiento de los servicios de TIC en la Superservicios.

EN CONSECUENCIA, ME COMPROMETO A DARLES ESTRICTO CUMPLIMIENTO.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE: _____
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____
C.C. DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____