"ANEXO Nº 1
ANEXO TÉCNICO DEFINITIVO

Mediante el diligenciamiento y firma de este Anexo Técnico por parte del Representante Legal del proponente interesado, el mismo se compromete a proveer el servicio y demás, descritos en este documento en los términos, condiciones y de conformidad con las especificaciones técnicas descritas al respecto por cada ítem, una vez se dé inicio a la ejecución del proyecto. De esta manera, el proponente interesado DEBERÁ dar CUMPLIMIENTO a todas y cada una de los requerimientos y especificaciones que componen este Anexo, obligándose a lo aquí dispuesto.

ÍTEM	***RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE***	***CANTIDAD***	***Me Comprometo***
		1	***SI***
A.	***Alcance***		
1	*El alcance de la solución tecnológica consiste en la renovación del soporte y mantenimiento para los tres (3) servidores IBM Power 8284-22A y la HMC V7R7.6.0, actualmente de propiedad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se requiere hasta el treinta (30) de junio del 2021, contados a partir del vencimiento del soporte de cada uno de ellos. De ser requerido se deberá hacer un prorrateo del soporte, para que la fecha de finalización del soporte sea la misma para los tres (3) servidores, y para la consola HMC. Así como mantenimiento correctivo y preventivo, la actualización del firmware y la VIOS en los términos previstos en este Estudio Previo y Anexo Técnico y en este documento.*		
B.	***Garantía***		***Me comprometo***
			SI
2	*Los equipos IBM Power y la HMC deben contar con soporte de fábrica hasta el 30 de junio de 2021. Así como con servicio de garantía en partes, con mano de obra incluida y con atención en el centro de cómputo de la sede de la SUPERSERVICIOS ubicada en la Calle 85 en la ciudad de Bogotá. Debe contar con atención de 7x24x4 (Atención 7 días de la semana, las 24 horas del día y tiempo de atención en sitio dentro de las cuatro (4) horas después de reportado el caso y realizado un diagnóstico previo. Se deberá allegar la garantía del fabricante donde se especifique el período de cobertura de la misma, durante la ejecución del contrato.*		
3	*Se debe garantizar durante el periodo de garantía, esto es al 30 de junio de 2021, el suministro de repuestos para los equipos descritos en el ítem de ALCANCE de este Anexo Técnico.*		
4	*La garantía debe cubrir las actualizaciones de firmware que puedan surgir, hasta el 30 de junio del 2021, y deberá realizarse al menos un servicio de soporte en sitio para realizar la actualización de firmware, antes del 30 de junio del 2021.*		
5	*Realizar al menos un mantenimiento preventivo a todos los equipos que están descritos en el ítem ALCANCE de este Anexo Técnico, durante el periodo de garantía, esto es al 30 de junio del 2021, en las fechas que sean acordadas de común acuerdo entre las partes.*		
6	*Durante el periodo de soporte, se debe reparar los equipos y dejarlos en perfecto estado de funcionamiento en un tiempo máximo de cuatro (4) horas contadas a partir de la fecha y hora de haber realizado el reporte de la falla, a través de los medios definidos en este Anexo Técnico y a través de los demás medios que sean definidos por el contratista y supervisor durante la ejecución del contrato.*		

7	*Cuando se presente fallas generales o particulares en los equipos, se debe dar soporte en sitio con personal certificado y experimentado en un tiempo no mayor a cuatro (4) 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.*
8	*Durante el periodo de tiempo de la garantía, se deberá garantizar el soporte de la solución con el equipo humano certificado por el fabricante en la plataforma objeto de este proceso de selección, que sea requerido.*
9	*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.*
10	*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 para toda la solución de ofertada, esto es al 30 de junio del 2021.*
11	*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. En todo caso el contratista será el directamente responsable de la solución del problema y de mantener debidamente informado al supervisor del contrato.* ***Nota:*** *El soporte para el sistema operativo AIX 6.1 será hasta el 31 de diciembre del 2020. Aun cuando se limite el soporte del software hasta el 31 de diciembre de 2020, el contratista debe realizar todas aquellas actividades que se consideren pertinentes y necesarias en el menor tiempo posible para apoyar y acompañar (mejor esfuerzo) a la entidad en la solución de cualquier inconveniente que se presente con el software AIX 6.1 hasta el 30 de junio de 2020, dado que como se solicita en el pliego de condiciones los oferentes deben ser partners autorizados y contar con gran experiencia en el desarrollo de proyectos relacionados con la solución ofertada.*
12	*Al finalizar una actividad requerida durante la ejecución del contrato, el contratista debe entregar un informe con su respectiva orden de servicio al supervisor del contrato, de todas las actividades realizadas por el personal incluyendo:* *- Resumen de actividades realizadas por cada especialista, recomendaciones, aplicación de mejores prácticas, y toda la documentación relevante para mantener la gestión del sistema ofertado.* *- Descripción técnica del mantenimiento: problema presentado y solución ofrecida.* *- Descripción de cambios físicos o funcionalidades de los equipos.* *- Reporte de incidentes.* *- Observaciones y recomendaciones.* *- Horario de ingreso y salida a las instalaciones de la SUPERSERVICIOS.*

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