ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

# FICHA TÉCNICA

## PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA

<table>
<tr><td>OBJETO A CONTRATAR:</td><td>Prestación de servicios de garantía, soporte y mantenimiento para los equipos activos de red de la UAECD, específicamente para los switches marca Hewlett Packard – Aruba.</td></tr>
<tr><td>DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO:</td><td>Renovación de soporte y mantenimiento para switches Hewlett Packard – Aruba.
<table>
<tr><th>CLASIFICACIÓN UNSPSC</th><th>GRUPO</th><th>SEGMENTO</th><th>FAMILIA</th><th>CLASE</th></tr>
<tr><td>43222600</td><td>Productos de uso final</td><td>43 – Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones.</td><td>22 – Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos</td><td>26- Equipos de servicio de red</td></tr>
<tr><td>81111800</td><td>Servicios</td><td>81 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología</td><td>11 -Servicios informáticos</td><td>18 -Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas</td></tr>
<tr><td>81111500</td><td>Servicios</td><td>81 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología</td><td>11 -Servicios informáticos</td><td>15 -Ingeniería de Software o Hardware</td></tr>
<tr><td>81112200</td><td>Servicios</td><td>81 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología</td><td>11 -Servicios informáticos</td><td>22 - Mantenimiento y Soporte de Software</td></tr>
<tr><td>81112300</td><td>Servicios</td><td>81 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología</td><td>11 -Servicios informáticos</td><td>23 - Mantenimiento y Soporte de Hardware de Computador</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>IDENTIFICACIÓN ADICIONAL REQUERIDA</td><td>Es fundamental garantizar el funcionamiento óptimo y continuo de la plataforma de red LAN. Para ello, se deben considerar los siguientes aspectos:<br>• Actualización de Equipos: Mantenimiento de firmware para garantizar eficiencia operativa.</td></tr>
</table>

# FICHA TÉCNICA

## PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA

| | |
|---|---|
| | • Mejora de la Seguridad: Compatibilidad con la infraestructura tecnológica, especialmente en el componente de seguridad perimetral.<br><br>• Gestión de la Capacidad: Continuidad operativa asegurando rendimiento óptimo.<br><br>• Soporte y Mantenimiento: Servicios de soporte técnico, mantenimiento y gestión de repuestos ante el fabricante.<br><br>• Obsolescencia: Mitigación de riesgos administrativos y técnicos debido a equipos con EOL (End of Life) por parte del fabricante Hewlett Packard – Aruba. |
| **DENOMINACIÓN TÉCNICA:** | **Condiciones Técnicas del Servicio:**<br><br>• Renovación de garantía y soporte directo del fabricante Hewlett Packard - Aruba por un período de ocho (12) meses.<br>• Atención técnica 7x24.<br>• Mantenimientos preventivos y correctivos en sitio.<br>• Reposición de partes con repuestos nuevos y originales.<br><br>**Requerimientos de Certificación del Proveedor**:<br><br>• El proveedor debe contar con certificación del fabricante HPE y/o ARUBA, con membresía Networking Silver o superior<br><br>**Procedimientos de Soporte**:<br><br>• Definición de un procedimiento estandarizado para la solicitud y prestación de soporte técnico a través de un sistema de Help Desk.<br>• Garantía de tiempos de respuesta y escalamiento de incidentes.<br><br>**Manejo de Residuos:**<br><br>• Gestión adecuada de residuos generados durante los mantenimientos, cumpliendo con normativas ambientales.<br><br>**Establecimiento de Comités Técnicos:**<br><br>• Si se considera necesario, se establecerán comités técnicos para supervisión del cumplimiento de estas condiciones. |
| | Detalle de cantidades |

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

# FICHA TÉCNICA

## PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA

**UNIDAD DE MEDIDA:**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|---|---|---|
| 1 | Renovación de garantía y soporte por doce (12) meses para los Switches HP-Aruba 2930M | 17 |
| 2 | Renovación de garantía y soporte por doce (12) meses para los Switches HP-Aruba 2930F | 2 |
| 3 | Mantenimiento preventivo y correctivo de switches HP-Aruba | 2 |

Especificaciones Switches Hp y Aruba para cubrir con las garantías y mantenimientos requeridos.

| Tipo | Marca | Serial | No. Inventario | Modelo / Referencia |
|---|---|---|---|---|
| Switch | HP | SG79JQN7JT | 23390 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN7JC | 23401 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN8P5 | 23397 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN7HF | 23402 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN8P9 | 23395 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN7JN | 23404 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN8P2 | 23399 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN79N | 23403 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN8PD | 23398 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN8PG | 23406 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN8P1 | 23396 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN8PR | 23394 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN8P4 | 23392 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN8PC | 23393 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN7JB | 23391 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN8NG | 23405 | 2930M |
| Switch | HP | SG79JQN8NY | 23400 | 2930M |
| Switch | HP | CN72HKT05G | 23408 | 2930F |
| Switch | HP | CN69HKT0KR | 23407 | 2930F |

# FICHA TÉCNICA

## PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA

<table>
<tr>
<td>CALIDAD MÍNIMA:</td>
<td>Los servicios de garantía, soporte y mantenimiento de los switches HP-Aruba deben garantizar:<br><br>• Renovación de garantía directamente con el fabricante.<br>• Soporte técnico especializado y reemplazo de partes con componentes originales.<br>• Mantenimiento preventivo y correctivo en sitio con atención en un máximo de cuatro (4) horas.<br>• Cumplimiento de normativas ambientales para disposición de residuos.<br>• Certificación del proveedor con el nivel Networking Silver o superior de Hewlett Packard – Aruba.</td>
</tr>
<tr>
<td>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</td>
<td>CONDICIONES MÍNIMAS GENERALES
<table>
<tr><th>No.</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Se deberá renovar la garantía directamente con el fabricante por un periodo de doce (12) meses, contado a partir del acta de inicio del contrato, de cada uno de los elementos objeto de la contratación, incluyendo soporte y mantenimientos.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Se deberá otorgar soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos para todos y cada uno de los equipos que se relacionaron anteriormente.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>El contratista deberá explicar claramente la metodología que se debe seguir para solicitar y prestar el servicio de soporte técnico y mantenimiento.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Las partes que sean reemplazadas en los mantenimientos correctivos realizados durante el termino de duración del contrato, deben ser nuevos, originales y homologados por el fabricante del equipo.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>El oferente deberá anexar con la propuesta una certificación emitida directamente por el fabricante al que se presenta donde conste que cuenta con membrecía: Networking Silver o superior de Hewlett Packard – Aruba, cuya expedición no sea superior a treinta (30) días, con relación a la fecha de presentación de la propuesta.</td></tr>
</table>
SOPORTE Y MANTENIMIENTO
<table>
<tr><th>No.</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

# FICHA TÉCNICA

## PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 1 | Se deberá realizar mínimo **dos (2) mantenimientos preventivos** ON SITE durante la vigencia del contrato, durante el tiempo de la garantía, el cual debe comprender la limpieza interna y/o externa, actualización del firmware, aspirado y ajuste de todos sus componentes, reemplazo de partes y dispositivos que, por desgaste o daño normal, así lo requieran, hasta dejarlos en condiciones óptimas de funcionamiento o lo que sea necesario para tal fin. | |
| | 2 | **Atención en Sitio:** Cuando se haya determinado el problema y no se encuentre solución telefónica o remota, el proveedor debe asignar un ingeniero para que se desplace a las oficinas de la entidad, en un tiempo no mayor de cuatro (4) horas. | |
| | 3 | **Mantenimiento Correctivo**: Se deberá realizar cuantas veces la entidad lo requiera en modalidad de (7x24), con un tiempo de atención no mayor a cuatro (4) horas en Bogotá y deberá prestarse en las instalaciones en donde se encuentren los elementos objeto del contrato y de acuerdo con los tiempos establecidos. | |
| | 4 | El tiempo máximo de servicio técnico para reposición de Hardware o software será al siguiente día hábil de la solicitud de reposición del hardware (Next Business Day NBD). | |
| | 5 | Los repuestos que sean necesarios para efectuar la reparación y dejar en perfecto funcionamiento cualquiera de los elementos de los equipos o partes correrán por cuenta del contratista. | |
| | 6 | Se atenderá el soporte técnico solicitado por personal de la entidad, debe incluir todos los costos de operación, en los que debe contemplar mano de obra, transporte y reconfiguraciones de ser necesario. | |
| | 7 | El contratista deberá llevar un registro histórico de cada uno de los incidentes y mantenimientos que se presenten al software y hardware. | |
| | 8 | El Contratista deberá proveer y explicar claramente el procedimiento que se debe seguir para solicitar y prestar el servicio de garantía y mantenimiento, a un número único al cual se solicitará el soporte a través de un help desk, sin costo para la entidad. | |
| | 9 | Cuando la solución se demore más de los tiempos estipulados, debe entregarse un equipo de iguales o superiores características técnicas en calidad de backup, por el tiempo que implique la reparación. | |

| | |
|---|---|
| 10 | Una vez realizado el mantenimiento correctivo, el software y hardware deberá dejarse en perfecto estado de funcionamiento. |
| 11 | El proveedor al momento de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los elementos objeto del contrato, deberá verificar que todo residuo que se genere durante esa actividad se disponga de una manera ambientalmente adecuada y en caso de generarse residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos – RAEES, estos deben ser gestionados con una empresa que cuente con licencia ambiental para este tipo de residuos. |
| 12 | Disponibilidad de equipos de backup en caso de fallas mayores. |

**ANS PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

<table>
<tr><th>No.</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Se deberá cumplir con los siguientes ANS para los mantenimientos preventivos:
<table>
<tr><th>Tiempo Máximo (días calendario)</th><th>Descuento</th></tr>
<tr><td>>= 7 días</td><td>35% del valor total del mantenimiento preventivo</td></tr>
<tr><td>3 días < 7 días</td><td>25% del valor total del mantenimiento preventivo</td></tr>
<tr><td>1 día < 3 días</td><td>20% del valor total del mantenimiento preventivo</td></tr>
</table>
Después de ser agendado el mantenimiento preventivo por parte del supervisor del contrato, al presentarse atrasos (por cualquier índole ajena a la UAECD) en dicho mantenimiento se aplicarán ANS según la tabla.<br><br>A los 5 días hábiles o antes de culminar el mantenimiento preventivo, se entregará el respectivo informe con las recomendaciones pertinentes, al presentarse atrasos (por cualquier índole ajeno a la UAECD) en dicha entrega se aplicarán ANS según la tabla.</td></tr>
</table>

# FICHA TÉCNICA

## PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA

<table>
<tr>
<td></td>
<td>

**GARANTÍA**

<table>
<tr><th>No.</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr>
<tr><td>1</td><td>El contratista deberá renovar el licenciamiento, la garantía, soporte directo de fabricante por el término de doce (12) meses contados a partir de la firma del acta de inicio y de acuerdo con los tiempos de respuesta solicitados en el presente anexo técnico.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>El contratista debe hacer efectiva ante el fabricante la garantía en caso de requerirlo, en caso de no resolver un incidente técnico debe escalarlo ante el fabricante sin que esto genere costo para la entidad.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Las partes que sean reemplazadas en los mantenimientos correctivos realizados durante el término de duración de la garantía deben ser nuevos, originales y deben estar homologadas por el fabricante del equipo.</td></tr>
</table>

</td>
</tr>
<tr>
<td>PATRONES DE DESEMPEÑO MÍNIMO:</td>
<td>

Los servicios de garantía, soporte y mantenimiento de los switches Hp y Aruba deben cumplir con los siguientes estándares mínimos de desempeño:

1. **Tiempo de Respuesta y Resolución de Soporte Técnico**: Atención de soporte técnico en sitio en un máximo de cuatro (4) horas en Bogotá y resolución de incidentes de hardware o software al siguiente día hábil (Next Business Day, NBD).
2. **Mantenimiento Preventivo**: Realización de al menos dos (2) mantenimientos preventivos ON SITE durante la vigencia del contrato, que incluyan limpieza, actualización de firmware, verificación de componentes, y reemplazo de partes desgastadas o dañadas.
3. **Disponibilidad de Equipos de Backup**: En caso de que la reparación supere los tiempos estipulados, el contratista deberá proporcionar equipos de iguales o superiores características técnicas en calidad de backup.
4. **Cumplimiento de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)**: Cumplimiento de los ANS establecidos para los tiempos de respuesta en mantenimientos preventivos y correctivos. Cualquier incumplimiento será sujeto a descuentos según lo acordado.

</td>
</tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | 5. **Registro y Reporte de Incidentes**: Mantener un registro detallado de todos los incidentes, mantenimientos y actividades de soporte realizadas, con informes entregados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles tras cada intervención.<br><br>Este documento establece las condiciones técnicas y organizativas necesarias para la ejecución del contrato, asegurando la operatividad y continuidad de los equipos de red de la UAECD. |

**FRANCISCO ANDRÉS RODRÍGUEZ ERASO**
**GERENTE DE TECNOLOGÍA**

Elaboró: Diego Fernando Melo Vaquen / Profesional universitario
Elaboró: José Wilson Castro Padilla / Contratista SIT
Aprobó: William Alfredo Sandoval Sandoval / Subgerente Infraestructura Tecnológica