SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

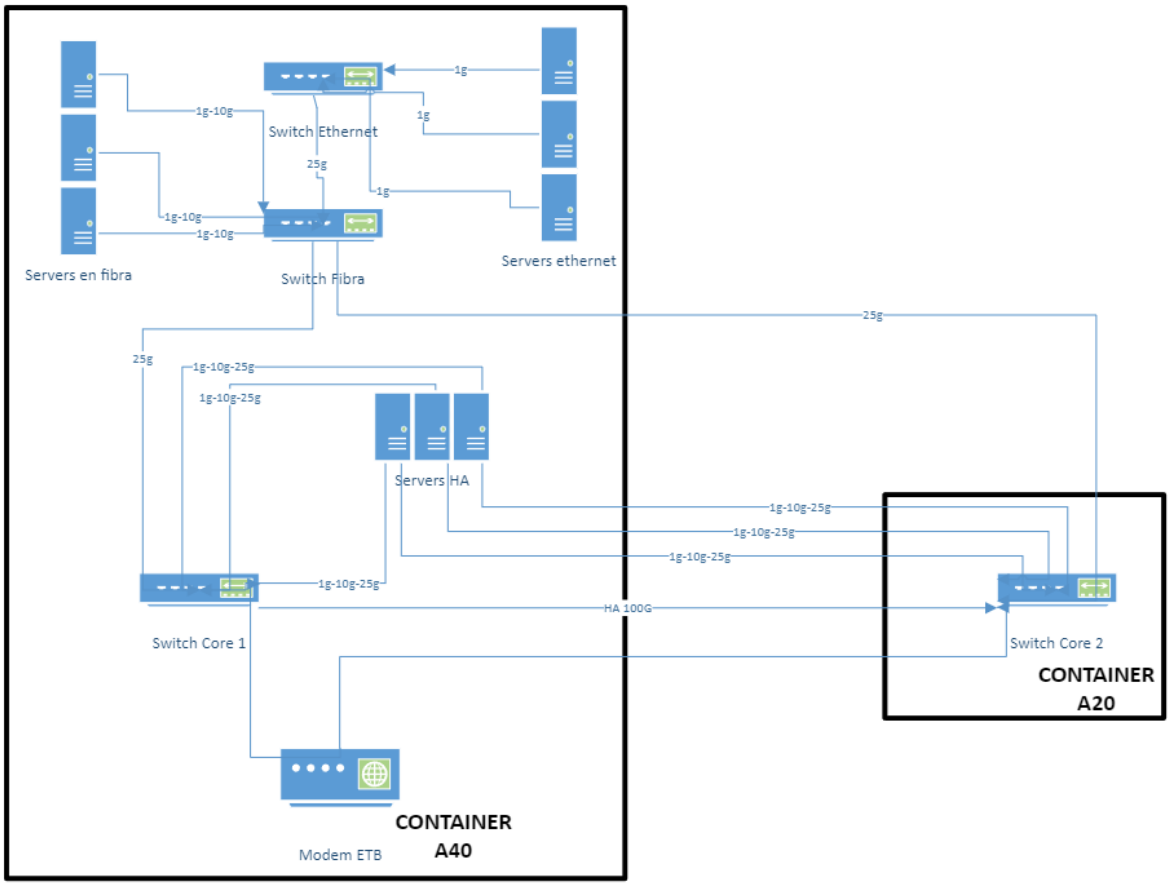
ANEXO TÉCNICO

Objeto: ADQUISICIÓN DE LOS EQUIPOS DE LA RED LAN (SWITCH) Y DATA CENTER DEL FFDS.

Alcance del Objeto: Entregar a nombre del Fondo Financiero Distrital de Salud dos (2) Switch Core en alta disponibilidad, un (1) switch de distribución en fibra, un (1) switch de distribución ethernet y dos (2) Switch de Distribución para piso, licenciamiento, documentación de la infraestructura física o virtual, ya sea en nube o en el data center de la entidad, junto con los dispositivos que deben estar en producción con condiciones de vida útil, soporte y garantía bajo las condiciones definidas en el anexo técnico. Hay que tener en cuenta que estos dispositivos deberán estar instalados física o virtualmente en el data center o en la infraestructura de red y hacer parte de la red LAN de la entidad.

La entidad va a implementar la siguiente infraestructura bajo la siguiente topología:

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.



La separación entre los dos containers conlleva a la implementación de fibras a 30 mts aproximadamente.

CARACTERISTICAS GENÉRICAS PARA TODOS LOS DISPOSITIVOS

1. Se debe hacer entrega de la última referencia lanzada por el fabricante, teniendo en cuenta que la fecha de corte se hace con la firma del acta de inicio. Si el fabricante lanza una referencia nueva durante el perfeccionamiento de este contrato, se debe hacer entrega de esta última referencia, así en la propuesta económica se haya planteado una referencia anterior.
2. El tiempo de vida (end of line - EOL) es de mínimo cinco (5) años. Este EOL debe ser medido a partir de la fecha de entrega en almacén, y a partir de esa fecha, se cuentan los cinco (5) años de EOL.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

3. Suministrar los cables de potencia, patchcord de FO, patchcord red LAN, conectores, tarjetas, software, licencias, transceivers, y demás elementos físicos, lógicos y técnicos (cables, rieles, tornillería y demás elementos que se requieran) necesarios para su configuración e instalación, de tal manera que todos los insumos necesarios sean entregados por el contratista como parte integral de la instalación, así no estén solicitados de forma específica.
4. Brindar soporte y mantenimiento de tres (3) años para todo el hardware y servicios entregados en funcionamiento, tiempo que será contado a partir de la entrega de la solución y puesta en marcha a satisfacción, acta de funcionamiento aprobada por el supervisor y el registro en la página web del fabricante, actividad que se realiza sin costo adicional para la Secretaría Distrital de Salud.
5. Brindar licenciamiento de la infraestructura y software contratado de tres (3) años, tiempo que será contado a partir de la entrega de la solución y puesta en marcha a satisfacción, acta de funcionamiento aprobada por el supervisor y el registro en la página web del fabricante, actividad que se realiza sin costo adicional para la Secretaría Distrital de Salud.
6. Brindar garantía de la infraestructura y software contratado de tres (3) años, tiempo que será contado a partir de la entrega de la solución y puesta en marcha a satisfacción, acta de funcionamiento aprobada por el supervisor y el registro en la página web del fabricante, actividad que se realiza sin costo adicional para la Secretaría Distrital de Salud. Tener en cuenta que los acuerdos de niveles de servicios deben ser lo más altos para la fábrica.
7. El switch de fibra de 48 puertos y el switch Ethernet de 48 puertos se pueden entregar en stack (Apilados lógicamente y funcionando como una unidad lógica)(preferiblemente) o en otro tipo de tecnología con conexión a 25G sobre fibra.

SWITCH CORE

1. Los dispositivos del switch core deben estar en alta disponibilidad (HA) por medio de un puerto de 100G de los relacionados para uso o específico para la alta disponibilidad.
2. Disponer de 24 puertos de fibra completamente útiles y licenciados y dispuestos de la siguiente manera:
    a. 6 puertos deben ser de velocidad variable con posibilidad de negociación a 40g – 100G como mínimo, totalmente licenciados (habilitados). Los transceivers pueden ser autonegociados de 40G a 100G o en su defecto, se debe hacer entrega de transceivers para cada velocidad (6 transceivers a 40G y 6 transceivers a 100G)
    b. 18 puertos a 25G en fibra, aprovisionados con transceivers a 1G - 10G totalmente licenciados (Habilitados) autonegociables o entrega de

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

transceivers para cada velocidad (18 transceivers a 1G y 18 transceivers a 10G)

c. 6 transceivers de 25G.

3. La alta disponibilidad debe adelantarse sobre un canal de mínimo 100G.
4. Deben tener fuentes de energía y ventilación modulares y en alta disponibilidad, por lo cual deben entregarse mínimo dos (2) fuentes por switch y dos (2) módulos de ventilación por máquina, teniendo en cuenta la mejor práctica definida por el fabricante para la configuración de las fuentes de poder y el enfriamiento. Tanto las fuentes de poder como la ventilación deben ser extraíbles en calientes o Hotswap.
5. Cada uno de los switches deben tener la posibilidad de incrementar o expandir puertos al doble de la capacidad entregada por medio de módulos, los cuales pueden entregarse directamente pero sin licenciamiento o la entrega de las bahías para la ampliación pero sin los módulos.
6. Realizar la instalación, configuración e implementación de la solución adquirida, incluyendo la integración de la infraestructura actual de la entidad y de conformidad con las características, cantidades y condiciones técnicas solicitadas en los estudios previos, Anexo técnico, pliegos de condiciones y la propuesta presentada.
7. Suministrar los cables de potencia, patchcord de FO, patchcord red LAN, conectores, tarjetas, software, licencias, ODF de 24 fibras, transceivers, y demás elementos físicos, lógicos y técnicos (cables, rieles, tornillería y demás elementos que se requieran) necesarios para su configuración e instalación, de tal manera que todos los insumos necesarios sean entregados por el contratista como parte integral de la instalación, así no estén solicitados de forma específica.
8. Ejecutar la migración y configuración correspondiente sobre la solución entregada, adelantando las pruebas, verificaciones y documentación del caso.
9. Adelantar las transferencias de conocimiento a las personas encargadas de la infraestructura de la entidad, de tal manera que se puedan gestionar las herramientas de forma completa y ajustada a las configuraciones de la secretaria.
10. La infraestructura y el software entregado debe contar con IPV6 nativo y homologado por el fabricante (Certificado de fábrica) y se debe activar el Dual stack, como parte de la configuración.
11. La solución planteada puede ser en entregada en formato rack o caja (appliance).
12. Se debe entregar un software de administración y gestión completamente licenciado para toda la infraestructura de la entidad (si así se requiere), por la misma cantidad de años de licenciamiento de las máquinas. Hay que tener en cuenta que dicho software debe tener la posibilidad de gestión completa sobre las

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

máquinas entregadas y como mínimo, el monitoreo de equipos de la entidad ya sea por medio de agente o por protocolo.

13. Tener desplegado como mínimo 16Gb de Ram con posibilidad de expansión hasta el doble de ellas (32 Gb de ram). En el caso que la tecnología disminuya la cantidad de ram pero despliegue otro tipo de memoria como flash, cache u otra, se debe validar que el nivel de procesamiento (performance) sea igual a este tipo de dispositivo, certificado por fábrica.
14. Los dos switches core deben ser exactamente iguales y de la misma referencia y desplegados de forma ACTIVA-ACTIVA.
15. Se debe poder implementar seguridad como parte de la configuración de la máquina de forma completamente licenciada, cumpliendo con al menos:
    - VLAN Hopping o Salto de VLAN
    - DHCP Snooping
    - Ataques de la tabla de Direcciones MAC
    - Ataques ARP
    - Ataques STP (PortFast y BPDU Guard)
    - Control de ataques DoS
16. Protocolo abierto para gestión de conexiones (80.2.1x que soporten la implementación de Radius, AAA u homologo), el cual debe ser de consideraciones genéricas para la mayor cantidad de dispositivos.
17. Tener mecanismo para cumplimiento de ACL(Listas de Control de Acceso – Access control List).

Nota 1: Los equipos deben tener existencia por parte del fabricante con certificado de fábrica.

SWITCH DISTRIBUCIÓN FIBRA CAPA 2

1. El switch debe tener 48 puertos en fibra 10G autonegociables a 1G o en su defecto la entrega de transceivers para las dos velocidades (48 de1G y 48 de 10G). Todos los puertos deben estar licenciados y completamente funcionales.
2. Deben tener fuentes de energía y ventilación modulares y en alta disponibilidad, por lo cual deben entregarse mínimo dos (2) fuentes por switch y dos (2) módulos de ventilación por máquina, teniendo en cuenta la mejor práctica definida por el fabricante para la configuración de las fuentes de las fuentes de poder y el enfriamiento. Tanto las fuentes de poder como la ventilación deben ser extraíbles en calientes o Hotswap.
3. El dispositivo debe tener la capacidad de administración y dejarse configurado de forma completa sobre el software de administración desplegado para los switch core. Tener en cuenta que, al ser una solución completa, este despliegue debe dar

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

las herramientas para configurar, hacer seguimiento y monitoreo y administración completa de esta infraestructura.
4. Debe tener un puerto de administración por consola y web.
5. El dispositivo debe ser tipo rack.
6. Suministrar los cables de potencia, patchcord de FO, patchcord red LAN, conectores, tarjetas, software, licencias, transceivers, y demás elementos físicos, lógicos y técnicos (cables, rieles, tornillería y demás elementos que se requieran) necesarios para su configuración e instalación, de tal manera que todos los insumos necesarios sean entregados por el contratista como parte integral de la instalación, así no estén solicitados de forma específica.
7. Ejecutar la migración y configuración correspondiente sobre la solución entregada, adelantando las pruebas, verificaciones y documentación del caso.

Nota 1: Los equipos deben tener existencia por parte del fabricante con certificado de fábrica.

SWITCH DISTRIBUCIÓN ETHERNET CAPA 2

1. El switch debe tener 48 puertos a 1G en tecnología ethernet, completamente licenciados y funcionales.
2. Deben tener fuentes de energía y ventilación modulares y en alta disponibilidad, por lo cual deben entregarse mínimo dos (2) fuentes por switch y dos (2) módulos de ventilación por máquina, teniendo en cuenta la mejor práctica definida por el fabricante para la configuración de las fuentes de las fuentes de poder y el enfriamiento. Tanto las fuentes de poder como la ventilación deben ser extraíbles en calientes o Hotswap.
3. El dispositivo debe tener la capacidad de administración y dejarse configurado de forma completa sobre el software de administración desplegado para los switch core. Tener en cuenta que, al ser una solución completa, este despliegue debe dar las herramientas para configurar, hacer seguimiento y monitoreo y administración completa de esta infraestructura.
4. Debe tener un puerto de administración por consola y web
5. El dispositivo debe ser tipo rack.
6. Suministrar los cables de potencia, patchcord de FO, patchcord red LAN, conectores, tarjetas, software, licencias, transceivers, y demás elementos físicos, lógicos y técnicos (cables, rieles, tornillería y demás elementos que se requieran) necesarios para su configuración e instalación, de tal manera que todos los insumos necesarios sean entregados por el contratista como parte integral de la instalación, así no estén solicitados de forma específica.
7. Ejecutar la migración y configuración correspondiente sobre la solución entregada, adelantando las pruebas, verificaciones y documentación del caso.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

Nota 1: Los equipos deben tener existencia por parte del fabricante con certificado de fábrica.

SWITCH DE DISTRIBUCIÓN

1. Entregar dos (2) switches de la misma referencia.
2. El switch debe tener 24 puertos de fibra 1G - 10G con transceivers autonegociables o en su defecto, la entrega de transceivers para las dos velocidades (24 de 1G y 24 de 10G), para cada switch. Todos los puertos deben estar licenciados y completamente funcionales.
3. El dispositivo debe tener la capacidad de administración sobre el software de administración desplegado para los switch core. Tener en cuenta que, al ser una solución completa, este despliegue debe dar las herramientas para configurar, hacer seguimiento, monitoreo y administración completa de esta infraestructura.
4. Deben tener fuentes de energía y ventilación modulares y en alta disponibilidad, por lo cual deben entregarse mínimo dos (2) fuentes por switch y dos (2) módulos de ventilación por máquina, teniendo en cuenta la mejor práctica definida por el fabricante para la configuración de las fuentes de las fuentes de poder y el enfriamiento. Tanto las fuentes de poder como la ventilación deben ser extraíbles en calientes o Hotswap.
5. Debe tener un puerto de administración por consola y web.
6. Suministrar los cables de potencia, patchcord de FO, patchcord red LAN, conectores, tarjetas, software, licencias, transceivers, y demás elementos físicos, lógicos y técnicos (cables, rieles, tornillería y demás elementos que se requieran) necesarios para su configuración e instalación, de tal manera que todos los insumos necesarios sean entregados por el contratista como parte integral de la instalación, así no estén solicitados de forma específica.
7. El dispositivo debe ser tipo rack.

Nota 1: Los equipos deben tener existencia por parte del fabricante con certificado de fábrica.

INDICADORES Y ANS MESA DE AYUDA

Este documento establece las condiciones generales de los servicios que el contratista deberá prestar en virtud del contrato, conforme a las disposiciones legales aplicables en materia de contratación estatal. Así mismo, detalla los tiempos de respuesta que deben ser cumplidos en función de la clasificación de los incidentes y las solicitudes, los cuales se regirán por los principios de transparencia, eficiencia y buena fe, que rigen el marco normativo de la contratación pública. En caso de vacíos o situaciones no contempladas en este documento, se deberán aplicar las normas ITIL como estándar de buenas prácticas para la gestión de servicios tecnológicos.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

CONDICIONES DEL SERVICIO

El contratista deberá disponer de diferentes medios de comunicación para atender y resolver todas las asesorías técnicas necesarias para una adecuada instalación, configuración, operación, mantenimiento y diagnóstico de los equipos y/o elementos que oferta.

El tiempo de solución depende en gran medida de la interacción entre el contratista y la Secretaría Distrital de Salud. El contratista se compromete a tener los medios necesarios para escalar los casos directamente a fábrica sin costo adicional para la Secretaría Distrital de Salud.

El tiempo de solución, para todos los niveles, se detendrá cuando se estén realizando actividades cuya responsabilidad sea de la Secretaría Distrital de Salud.

Es responsabilidad de la Secretaría Distrital de Salud la correcta utilización de los equipos, observar todas las disposiciones que para su operación recomienda el fabricante, tales como humedad, temperatura, etc. Así mismo ambas partes se comprometen a actuar de buena fe y sin dolo alguno en la firma del contrato y durante su vigencia.

Cuando el personal designado por de la Secretaría Distrital de Salud reporte una falla es importante tener en cuenta la siguiente información:

- Tipo de problema. (Aleatorio, frecuente, falla total, falla parcial)

- Descripción del problema, frecuencia, situación, lugar físico del problema.

- Información técnica (Diagramas de red LAN, WAN o de servicios).
- Descartar fallas externas.
- Tener claro conocimiento del problema.
- Status del sistema (errores, debugs, logs de eventos).
- Ambiente de producción para pruebas. (Ventanas de tiempo, posiblesusuarios de prueba, posibles pruebas).

El contratista, se compromete a proporcionar un número telefónico y un e-mail disponible durante el tiempo acordado para brindar atención de llamadas 5X8 de consultas técnicas, reportes de fallas y seguimiento de las mismas.

El Soporte Técnico Telefónico no tiene un límite de llamadas. SOPORTE REMOTO.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

Se brindará un diagnóstico remoto de la causa del incidente y la validación de la posibilidad de la solución vía remota. También se le indicará a la persona designada por de la Secretaría Distrital de Salud, las posibles acciones requeridas. Luego de alcanzar la solución al inconveniente reportado esta se corroborará mediante un chequeo de funcionamiento, y luego de esto el cliente debe autorizar el cierre del caso.

Si el caso no se soluciona de forma efectiva se debe proceder al cambio del dispositivo en tiempos no mayores a 24 horas.

Soporte técnico vía web

El contratista, deberá contar con un software para el manejo de Tickets a través de su página WEB.

Por medio de este sistema y con las autorizaciones necesarias, el personal que la Secretaría Distrital de Salud designe, podrá tener un control sobre sus tickets abiertos y cerrados, permitiéndoles realizar consultas de Tickets abiertos en otras ocasiones y que puedan servir de ayuda para la solución de un caso actual.

Soporte vía email

El contratista, se compromete a proporcionar un e-mail de contacto a través del cual personal autorizado por de la Secretaría Distrital de Salud podrá requerir los servicios de atención de fallas, consultas sobre el estado de los ticket e información relacionada con el objeto de estos Términos de invitación.

La Secretaría Distrital de Salud asignará un Supervisor y anexará su nombre correo electrónico y teléfono. Este, será el encargado de tratar asuntos relacionados con el presente contrato y recibir los informes que se generen del mismo. El correo del Supervisor será el correo de contacto y a este se reportarán los soportes establecidos por los mecanismos descritos, su avance y su cierre.

Soporte telefónico

El contratista, se compromete a proporcionar un número telefónico y un e-mail disponible durante el tiempo acordado para brindar atención de llamadas 5x8 de consultas técnicas, reportes de fallas y seguimiento de las mismas.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

El Soporte Técnico Telefónico no tiene un límite de llamadas y se debe prestar en un horario 7x24.

Soporte remoto

El contratista deberá brindar diagnóstico remoto de la causa del incidente y la validación de la posibilidad de la solución vía remota. También le indicará a la persona designada por la Secretaría Distrital de Salud, las posibles acciones requeridas. Luego de alcanzar la solución al inconveniente reportado esta se corroborará mediante un chequeo de funcionamiento, y luego de esto de la Secretaría Distrital de Salud debe autorizar el cierre del caso.

Soporte técnico en sitio

El contratista, deberá ofrecer el servicio de soporte técnico en sitio por el tiempo requerido y hasta definir una solución al caso, por medio del cual la Secretaría Distrital de Salud contará con un Ingeniero de Soporte del Contratista en sus instalaciones, disponible para colaborar en la instalación, operación y resolución de fallas durante el tiempo requerido.

Este soporte se activa por el servicio de soporte remoto o por la falta del mismo, en caso de que sea imposible realizarlo. En este, se dará el diagnóstico de la probable causa del incidente y el plan (repuestos) al área encargada por el contratista.

Durante el ciclo de vida de la incidencia se cumplen completamente con los Acuerdos de Niveles de Servicio SLA acordados y descritos en el siguiente capitulo.

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

El tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio y plan de comunicaciones se describen a continuación.

TIPO DE FALLA	NIVEL DE SEVERIDAD	DESCRIPCIÓN
FALLA CRITICA	S1	Los Switches Core y Switch de distribución ha dejado de funcionar por completo, ocasionando un impacto critico en las

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

		operaciones de la solución de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Salud.
FALLA GRAVE	S2	Los Switches Core y Switch de distribución ha dejado de funcionar parcialmente, ocasionando un impacto medio en las operaciones de la solución de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Salud. Algunas operaciones continúan funcionando normalmente.
FALLA LEVE	S3	El sistema no funciona de manera óptima, aunque muchas de las operaciones continúan funcionando correctamente, el impacto es bajo en la solución de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Salud
REQUERIMIENTOS DE SERVICIO	S4	El usuario final requiere información o asistencia sobre las posibilidades, la instalación o configuración de nuevos requerimientos. Se tratan también los problemas comunes con muy bajo impacto en la solución de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Salud

Tiempos de respuesta

El registro de cualquier incidencia se puede realizar en cualquier momento del día a cualquier hora en el portal web o vía correo electrónico, sin embargo, solo se tendrá en cuenta en el horario de atención 5x8 para efectos de solicitudes y 7x24 para casos de atención en sitio.

También se podrán registrar incidentes vía telefónica dentro del horario de atención de 7x24 en el entendido que es infraestructura crítica.

Los tiempos de respuesta de acuerdo a la clasificación del incidente registrado son los siguientes:

	TIEMPO DE RESPUESTA	

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

NIVEL DE SEVERIDAD	TELEFONICO/REMOTO PARA DIAGNÓSTICO	TIEMPO DE RESPUESTA EN SITIO
S1	30 MINUTOS	Ingeniero en sitio antes de 4 horas, contado a partir del reporte de la falla, atención 7*24*365
S2	MENOS DE 60 MINUTOS	Ingeniero en sitio antes de 6 horas, contado a partir del reporte de la falla, atención 7*24*365
S3	MENOS DE CUATRO HORAS	Visita programada dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles, contado a partir del reporte de la falla para el siguiente horario: L-V de 7:00am a 5:00 pm S de 7:00 am a 1:00pm
S4	SIGUIENTES OCHO HORAS HABILES ANTES DE 24 HORAS HABILES	Visita programada dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas hábiles, contado a partir del reporte de la falla para el siguiente horario: L-V de 7:00am a 5:00 pm S de 7:00 am a 1:00pm

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.