1. OBJETO DEL PROCESO

BRINDAR SOPORTE INTEGRAL A LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE TRAFICO DE LA RED (F5)

2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

2.1 ACCESO A SOPORTE Y GARANTÍA DE LOS EQUIPOS BALANCEADORES DE LA RED F5

2.1.1 El contratista debe suministrar un certificado de soporte y garantía de los contratos de soporte ante el fabricante de los equipos balanceadores – F5, en medio digital o físico, por mínimo un (1) año a partir del acta de recibo final y el tiempo adicional ofrecido por el factor técnico de calidad, cumpliendo con las respectivas cantidades, requerimientos y especificaciones definidas en el presente proceso de contratación.

2.1.2 La suscripción o renovación de los contratos de soporte ante el fabricante de los equipos balanceadores – F5, debe ser de nivel 24X7.

2.1.3 Se debe tener en cuenta que la suscripción o renovación debe incluir el licenciamiento de cada equipo que se encuentra actualmente en producción, garantizando su operatividad y todas las funciones de acuerdo con la configuración actual.

2.1.4 Las suscripciones o renovaciones deben estar a nombre de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL.

2.1.5 El contratista deberá documentar y entregar en formato electrónico el protocolo guía del procedimiento de solicitud y tramite de garantía ante el fabricante. Este será revisado y aprobado por el supervisor del contrato por parte de la Entidad.

2.1.6 El contratista deberá entregar documentación con el alcance del contrato de soporte y mantenimiento por parte del fabricante F5, que se obtiene por medio del servicio de suscripción o renovación de este de los equipos balanceadores.

2.2 SERVICIOS DE SOPORTE Y GARANTÍA TÉCNICA DETALLE DEL SOPORTE Y GARANTÍA TÉCNICA

2.2.1 Los servicios de soporte y garantía se harán efectivos en las oficinas de la Secretaría de Tecnologías de la Información ubicadas en la Avenida El dorado No. 112-09 en la ciudad de Bogotá.

2.2.2 Se debe entregar durante todo el tiempo de la vigencia de la garantía ofrecida, los servicios de actualización y el soporte técnico de los equipos relacionados en el presente proceso, sin costo adicional para la Entidad.

2.2.3 Durante el tiempo de la vigencia del soporte y garantía ofrecidos se debe recibir información acerca de las nuevas actualizaciones o versiones liberadas en el mercado para los equipos y de ser necesario ser implementadas por el contratista en coordinación con el supervisor del contrato, sin costo adicional para la Aeronáutica Civil.

2.2.4 En caso de que la actualización del software de los equipos balanceadores F5 requiera cambio en la configuración original de los mismos, El contratista debe realizar estas actividades y entregar la documentación técnica actualizada, sin costo adicional para la Aeronáutica Civil.

2.2.5 El contratista debe contar con una línea de atención y soporte técnico, que opere mínimo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. los días hábiles, Esta línea puede ser teléfono fijo, línea 018000, teléfono celular o correo electrónico.

2.2.6 Cada vez que AEROCIVIL utilice la línea de atención y soporte técnico del Contratista, éste deberá asignar un número de servicio o caso, el cual debe suministrar a la Entidad para realizar el control del estado de esta hasta su cierre.

2.2.7 Dada la ocurrencia de una falla, el tiempo para restaurar la operatividad total de los equipos será máximo de cuatro (4) horas hábiles, contados a partir de la hora de notificación de la falla, bien sea reparando, sustituyendo, o reemplazando cualquiera de sus partes, de características similares a las adquiridas (de calidad no inferior). Por parte del contratista se debe gestionar la solución del problema, el cual solo puede ser cerrado previa aprobación por parte del supervisor del contrato.

2.2.8 Durante el plazo de ejecución del contrato, el contratista deberá ejecutar (1) mantenimiento preventivo a los equipos adquiridos, incluyendo tareas de limpieza externa e interna del equipo, revisión de la totalidad de las conexiones y revisión para detección de fallas en los dispositivos sin costo adicional para la AEROCIVIL.

2.2.9 Durante el plazo de ejecución del contrato, el contratista deberá ejecutar los mantenimientos correctivos que se requieran, a los equipos adquiridos sin costo adicional para la AEROCIVIL.

2.2.10 Todos los elementos que sean requeridos para mantenimiento correctivo o defectuosos, deben ser provistos por el contratista, incluida la instalación de estos, sin costo adicional para la AEROCIVIL.

2.2.11 Cualquier defecto en los materiales, la fabricación o el diseño de estos elementos (incluyendo elementos fungibles) que ocasione fallas en la operación durante el plazo de ejecución, obliga al contratista a reemplazar el elemento defectuoso por uno nuevo, en perfecto estado y de correctas condiciones operativas sin costo adicional para la AEROCIVIL (incluso el cambio de la totalidad del elemento por daño general del mismo).

2.2.12 Todas las herramientas de trabajo y demás, que el Contratista utilice para el soporte y para las labores de mantenimiento, serán responsabilidad del Contratista, al igual que los costos de mantenimiento y administración de estos elementos.

2.2.13 El contratista debe realizar revisión de la configuración actual y depuración de los aplicativos y virtual server creados. La actividad realizada debe quedar documentada, incluyendo la configuración de los equipos y de los virtual server.

2.2.14 El contratista debe actualizar y entregar la documentación y manuales técnicos de los balanceadores F5, así como de la topología de red y conectividad de los balanceadores.

2.2.15 El contratista debe entregar las recomendaciones que se requieran aplicar para la buena prestación del servicio.

2.2.16 El contratista debe ofrecer el servicio de soporte con ingenieros certificados por el fabricante, para la realización de configuraciones nuevas que se requieran implementar en los balanceadores y/o actividades que se programen en las ventanas de mantenimiento de la Secretaria de Tecnologías de la Información, que involucren componentes que interactúen con los balanceadores F5 durante el plazo de ejecución del contrato.

2.2.17 Para el caso en que se necesite hacer nuevas configuraciones, el contratista debe actualizar la documentación técnica y realizar transferencia de conocimientos en los cambios realizados.

2.2.18 Para cada una de las actividades o trabajos implementados y terminados se debe suscribir un acta de recibo y puesta en producción, detallando como mínimo el entregable o servicio prestado y la fecha de su puesta en funcionamiento.

2.2.19 El contratista deberá presentar mensualmente un reporte de requerimientos atendidos, resueltos y pendientes por resolver, indicando fecha de apertura del requerimiento y fecha de cierre de este.

2.2.20 El contratista debe presentar garantía técnica de los bienes a adquirir por un término de un (1) año a partir de la fecha del acta de recibo final, en caso de ofrecer tiempo adicional por el factor calidad, debe adicionarse este tiempo a la garantía técnica.

3. GARANTÍA TÉCNICA

EL CONTRATISTA se obliga a dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos 932 y 933 del Código de Comercio, Ley 1480 de 2011, Decreto 735 de 2013 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

La garantía técnica mínima para el objeto del contrato será de 1 año contados a partir del acta de recibo final la cual operará de la siguiente forma:

Si el fabricante otorga la garantía a través de un Agente Comercial: El contratista debe entregar al supervisor el contrato de agenciamiento donde conste la autorización al Agente Comercial en Colombia para certificar el tiempo de garantía ofrecido, acompañada de una comunicación del agente comercial al oferente avalando el tiempo de garantía.

Si el fabricante otorga la garantía a través de un Canal de Distribución Autorizado: El contratista debe entregar al supervisor el certificado del fabricante donde conste la autorización al Canal de distribución para certificar el tiempo de garantía ofrecido, acompañada de una comunicación del Canal de distribución al oferente (subdistribuidor) avalando el tiempo de garantía. El tiempo ofrecido por el Canal de distribución no debe superar el autorizado por el fabricante.

Si el fabricante otorga la garantía directamente al oferente: Se debe entregar dicho certificado al supervisor del contrato.

No se aceptará de ningún modo la hoja de garantía que ofrecen los fabricantes en sus catálogos o páginas Web.

Los tiempos de garantía inferiores a los requeridos por LA AERONÁUTICA CIVIL, constituye causal de incumplimiento del contrato.

(ESTA GARANTÍA NO CORRESPONDE A LAS PÓLIZAS EXIGIDAS EN NUMERAL 10.2 DEL ESTUDIO PREVIO, POR FAVOR NO TRANSCRIBIR ESA INFORMACIÓN.)