ANEXO 1

FICHA TÉCNICA

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

PROCESO: RENOVACION DE GARANTIAS Y SOPORTE DE LA SOLUCION DE BACKUP QUE RESPALDA EL PROCESO DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LA ENTIDAD

<table>
<tr><td colspan="3">1. ÍTEM: RENOVACION DE GARANTIAS Y SOPORTE DE LA SOLUCION DE BACKUP</td></tr>
<tr><td colspan="2">Denominación del Bien:</td><td>Solución de BACKUP</td></tr>
<tr><td colspan="2">Denominación Técnica:</td><td>Solución de BACKUP</td></tr>
<tr><td colspan="2">Clasificación UNSPSC</td><td>81111800 Servicios de sistemas y administración de componentes de sistema
81111900 Sistemas de recuperación de información
81112000 Servicios de datos
43201800 Dispositivos de almacenamiento
43232300 Software de consultas y gestión de datos
43212200 Sistemas de manejo de almacenamiento de datos de computador</td></tr>
<tr><td>ÍTEM</td><td>CARACT.</td><td>MINIMO REQUERIDO</td></tr>
<tr><td>1.1.</td><td>Aspectos Generales</td><td>El Instituto de Desarrollo Urbano IDU requiere contratar la renovación del soporte y garantías de la solución actualmente instalada, que soporta el proceso de copias de seguridad de la información y que se detalla a continuación:

<table>
<tr><th>CONS.</th><th>DESCRIPCION</th><th>IDENTIFICACION</th><th>SERVICIO</th></tr>
<tr><td>1</td><td>SOFTWARE
VERITAS BACKUP EXEC</td><td>CONTRATO
US000000224324</td><td>Garantía, Soporte y Actualización</td></tr>
<tr><td>2</td><td>SOFTWARE
VEEAM BACKUP & REPLICATION</td><td>SUPPORT ID
02756925</td><td>Renovación Suscripción</td></tr>
<tr><td>3</td><td>STORAGE
EXAGRID EX36
MODELO 036TB20</td><td>SERIAL
EXCT422022500341</td><td>Garantía y Soporte</td></tr>
<tr><td>4</td><td>STORAGE
EXAGRID EX36
MODELO 036TB20</td><td>SERIAL
EXCT422022500342</td><td>Garantía y Soporte</td></tr>
<tr><td>5</td><td>LIBRERIA DE CINTAS
IBM TS4300
MODELO TS4300
Dos (2) Drives LTO8</td><td>SERIAL
78016K6</td><td>Garantía y Soporte</td></tr>
</table>

La entidad evidencia la propiedad del licenciamiento a perpetuidad del software VERITAS BACKUP EXEC. Por lo anterior, su renovación deberá incluir todos los derechos y actualizaciones necesarias para tener acceso a cambios menores y versiones mayores. Dentro de la renovación de la suscripción del software VEEAM BACKUP & REPLICATION se incluye la garantía soporte y actualización inherente al producto y a su licenciamiento.</td></tr>
<tr><td>1.2.</td><td>Cobertura de las Garantías</td><td>La cobertura de las garantías, licenciamientos, soportes y demás servicios asociados, será por doce meses, contados a partir de la recepción a satisfacción por parte del supervisor del contrato, de la documentación que certifica dichas garantías, sobre cada uno de los elementos relacionados en el numeral 1.1.</td></tr>
</table>

ANEXO 1

FICHA TÉCNICA

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

PROCESO: RENOVACION DE GARANTIAS Y SOPORTE DE LA SOLUCION DE BACKUP QUE RESPALDA EL PROCESO DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LA ENTIDAD

1.3.	Lugar del Servicio	Sede Principal Calle 22 6-27 – Instituto de Desarrollo Urbano IDU – Bogotá D.C Colocation – Datacenter HostDime – Tocancipá – Cundinamarca
1. ÍTEM: RENOVACION DE GARANTIAS Y SOPORTE DE LA SOLUCION DE BACKUP		
Denominación del Bien:		Solución de BACKUP
Denominación Técnica:		Solución de BACKUP
Clasificación UNSPSC		81111800 - Servicios de sistemas y administración de componentes de sistema 81112000 - Servicios de datos 81112300 - Mantenimiento y soporte de hardware de computador 43201800 - Dispositivos de almacenamiento 43232300 - Software de consultas y gestión de datos
ÍTEM	**CARACT.**	**MINIMO REQUERIDO**
1.4.	Entregables	El contratista deberá entregar documentación amplia, necesaria y suficiente que evidencie las renovaciones del soporte y garantía requeridas por la Entidad, suministradas directamente por el fabricante, durante el tiempo expresado en el numeral 1.2.
1.5.	Niveles de Servicio y Soporte	El contratista deberá disponer del recurso físico y humano necesario, para cumplir con los niveles de servicio y compromisos para los bienes soportados, en un modelo de **7*24*365*6**, es decir, siete días de la semana, veinticuatro horas al día, durante todos los días del año, con tiempo máximo de respuesta de 6 horas en sitio y tiempo máximo de solución de 8 horas hábiles, a partir de la solicitud de servicio, para atender el requerimiento registrado por funcionario autorizado por cualquiera de los canales establecidos.
1.6.	Servicio de Upgrade	Incluye actualización a la última versión disponible y estable, de los componentes de software de la solución, liberado por fabricante. Así mismo, la implementación de las actualizaciones de firmware. De igual manera, realización de análisis, diagnóstico y afinamiento de todos los componentes de la solución.
1.7.	Compatibilidad IPV6	Todos los elementos que hacen parte de la solución deben soportar protocolo IPV6 nativo en coexistencia con IPv4
1.8.	Mantenimiento Preventivo	Durante el periodo de garantía, el servicio mantenimiento preventivo deberá incluir como mínimo dos (2) visitas durante cada año, según cronograma establecido con el responsable de control de ejecución por parte del IDU. En estas visitas se llevarán a cabo todas las labores pertinentes a este tipo de mantenimiento. El servicio no deberá generar costo alguno para la entidad.
1.9.	Mantenimiento Correctivo	Este servicio se provee por demanda, al momento de ser solicitado por funcionario autorizado, haciendo uso de los medios de comunicación establecidos. En caso de requerir repuestos (dispositivos de hardware que hacen parte del equipo), éste deberá ser resuelto en un tiempo máximo de ocho (8) horas hábiles contadas a partir del requerimiento, de acuerdo al ANS establecido en el numeral 1.5. El servicio y/o los repuestos requeridos no deberán generar costo adicional para la entidad.

ANEXO 1

FICHA TÉCNICA

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

PROCESO: RENOVACION DE GARANTIAS Y SOPORTE DE LA SOLUCION DE BACKUP QUE RESPALDA EL PROCESO DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LA ENTIDAD

1.10.	Centro de Servicio	Con el fin de garantizar a la entidad el suministro de repuestos, la atención de personal calificado y entrenado para el soporte de las partes suministradas, aplicar la garantía por defectos en elementos o materiales y la atención satisfactoria, durante la ejecución del contrato y período de garantía, el proveedor del servicio deberá demostrar que cuenta con un centro de servicio y atención al cliente en la ciudad de Bogotá.
1. ÍTEM: RENOVACION DE GARANTIAS Y SOPORTE DE LA SOLUCION DE BACKUP		
Denominación del Bien:		Solución de BACKUP
Denominación Técnica:		Solución de BACKUP
Clasificación UNSPSC		81111800 Servicios de sistemas y administración de componentes de sistema 81111900 Sistemas de recuperación de información 81112000 Servicios de datos 43201800 Dispositivos de almacenamiento 43232300 Software de consultas y gestión de datos 43212200 Sistemas de manejo de almacenamiento de datos de computador
ÍTEM	**CARACT.**	**MINIMO REQUERIDO**
1.11.	Soporte en Sitio	El contratista deberá atender los requerimientos en sitio tiempo máximo de seis (6) horas para los elementos de la solución, este servicio incluye el soporte de los componentes de Hardware y Software (Firmware, Configuración de Servicios, Software Especializado, etc.) cubiertos.
1.12.	Soporte Multicanal	Se deben garantizar como mínimo los siguientes canales de acceso al soporte: 1. **Correo electrónico** para remitir las solicitudes de soporte. 2. **Soporte Telefónico:** Se deberá garantizar acceso al centro de soporte telefónico en la modalidad 7*24*365 (Siete días a la semana, Veinticuatro horas al día, durante 365 días del año). **Tipo de solicitudes**: El IDU podrá registrar en el centro soporte las fallas de equipo, requerimientos de soporte técnico y requerimientos de solución de problemas que no necesiten un ingeniero en sitio. **Registro y seguimiento de solicitudes:** El IDU recibirá del Contratista un número de registro de caso o de solicitud y contará con un mecanismo para efectuar seguimiento y escalamiento de solicitudes en el centro de soporte." El contratista deberá entregar reportes y estadísticas de los incidentes atendidos, por solicitud del supervisor del contrato.
1.13.	Personal Técnico	El contratista deberá contar con personal idóneo y certificado, para la realización de todas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y partes amparados, así como para ejecución de labores requeridas, derivadas del servicio de Soporte en Sitio (numeral 1.11.).
1.14.	Transferencia de Conocimiento	Realizar transferencia de conocimiento, de diez (10) horas, con personal idóneo con un mínimo de dos (2) años de experiencia en actividades relacionadas con la implementación de las soluciones contratadas, en temas que la Entidad requiera con respecto al uso y administración de los componentes de la solución.

ANEXO 1

FICHA TÉCNICA

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

PROCESO: RENOVACION DE GARANTIAS Y SOPORTE DE LA SOLUCION DE BACKUP QUE RESPALDA EL PROCESO DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LA ENTIDAD

1.15.	Certificación	El contratista debe ser partner y/o distribuidor directo autorizado en Colombia con membresía de mínimo dos (2) fabricantes de los elementos componentes de la solución (numeral 1.1.), y estar en capacidad técnica de configurar, mantener y dar soporte a la misma. En consecuencia, debe presentar documentación de acreditación respectiva, con fecha de expedición menor a noventa (90) días a la fecha de cierre del proceso y mantenerla vigente durante el plazo de ejecución del contrato y de la garantía ofrecida.

Elaborado por	**Avalado por**
Firma: 	Firma: 
MARCO FIDEL GUERRERO PARADA Profesional Especializado Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	**JOSÉ ALFREDO RUIZ PERALTA** Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos