Superintendencia de Industria y Comercio

ANEXO No. 2E ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – SOLUCIÓN EXTREME

Las siguientes son las especificaciones técnicas mínimas que requiere la Entidad, para el cumplimiento del objeto contractual.

LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FICHA TÉCNICA VAN DE ACUERDO CON LOS GRUPOS SEÑALADOS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES.

GRUPO No. 5

DENOMINACIÓN TÉCNICA: RENOVACIÓN DE SERVICIOS DE SUSCRIPCIONES Y SOPORTE PARA LOS PRODUCTOS EXTREME						
PLATAFORMA	**CLASIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIOS**	**PART NUMBER/SERIAL/ SKU**	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD**	**UNIDAD**	**VENCIMIENTO**
EXTREME	43231513 o 81112501 o 43232701 o 43232801 o 43232901	1935N-40290	Switches - X590-24x-1q-2c Base System	1	SOPORTE	08/11/2025
		1935N-40294	Switches - X590-24x-1q-2c Base System	1	SOPORTE	08/11/2025
		XIQ-NAC-S-1K-EW	Extreme NAC SW suscription for 1000 ens systems for 1 year ExtremeWorks	3	SUSCRIPCIÓN	08/11/2025
		XIQ-PIL-S-C-EW	ExtremeCloud IQ Pilot Saas suscription and EW Saas support for ones (1) device (1 year)	380	SUSCRIPCIÓN	08/11/2025
		XIQ-NAV-S-C-EW	ExtremeCloud IQ Vanigator Saas suscription and EW Saas support for ones (1) device (1 year)	950	SUSCRIPCIÓN	08/11/2025
No.	**OBLIGACIONES TÉCNICAS**					
1.	Realizar la entrega e instalación de los servicios objeto del presente proceso, en el lugar señalado por el supervisor del contrato tanto para las plataforma y componentes requeridos, cuando se requiera					
2.	DOCUMENTO DE DERECHO DE USO Y VIGENCIA: En el momento de la entrega de los elementos objeto del contrato, el contratista debe entregar documento donde se acredite el derecho de uso y vigencia, licencias y renovaciones adquiridas, y de los servicios de soporte y mantenimiento a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, en donde relacione la vigencia del soporte y las garantías del licenciamiento renovado o adquirido.					
3.	Realizar todos y cada uno de los informes solicitados por la supervisión del contrato.					
4.	Licenciamiento: El contratista deberá entregar al almacén de la Superintendencia de Industria y Comercio, las licencias de software requeridas en el presente proceso, cuando se requiera.					
5.	Asumir los costos y demás gastos ocasionados con la entrega y traslados de las licencias objeto del contrato					
6.	Atender todas las solicitudes que hagan los supervisores, quienes informarán del funcionamiento defectuoso o la presencia de fallas en las licencias de software, las veces que sea necesario durante la vigencia del contrato y el tiempo de garantía.					
7.	La adquisición, renovación y/o actualización es por la vigencia de un (1) año, a partir de suscripción del acta de inicio del contrato y activación de los productos o mínimo a partir del día siguiente al vencimiento de la suscripción actual					
8.	Efectuar la entrega de la documentación técnica de los bienes adquiridos al personal (técnico y funcional) de la SIC encargado de su funcionamiento y custodia					
9.	En caso de requerirse soporte el contratista debe prestar soporte colaborativo para resolver el problema en conjunto con el fabricante del software.					
10.	El Contratista debe suministrar ocho (8) horas de transferencia de conocimientos, dentro de la cual se traten temas de instalación, configuración y nuevas funcionalidades de la plataforma para la SIC.					
11.	El contratista con el apoyo del fabricante deberá realizar el afinamiento integral de las configuraciones, reglas y demás funcionalidades sobre la plataforma, bajo las buenas prácticas de industria, que le permitan a la Entidad optimizar y mejorar el rendimiento sobre la solución, cuando se requiera					
	GARANTÍA					
12.	Al momento de la entrega de las licencias de software, el contratista debe entregar una certificación donde se otorgue mínimo un (1) año de garantía del fabricante para las licencias de software.					

13.	El contratista debe garantizar el cambio de las licencias por una nueva, de iguales o superiores características técnicas, cuando se presenten un número acumulado mayor a una (1) falla técnica, durante el tiempo de garantía, sin ningún tipo de costo para la entidad. Entendiéndose como falla, el no funcionamiento de cualquiera de los componentes del software.
14.	Una vez efectuada la entrega el contratista deberá explicar claramente la metodología que deberá seguir por la entidad para solicitar el servicio de garantía.
15.	Corregir las fallas en el servicio o en los bienes suministrados que resulten defectuosos dentro del plazo que le señale el supervisor del contrato.
16.	Garantizar la calidad y correcto funcionamiento de las licencias suministradas, durante el plazo de ejecución del contrato y la vigencia de las licencias adquiridas
17.	Realizar la entrega de nuevas actualizaciones sin costo durante el tiempo de garantía de las licencias.
	SOPORTE PARA SOFTWARE Y/O HARDWARE
18.	El contratista deberá suministrar el servicio de suscripción y soporte del fabricante del software y/o hardware durante un (1) año.
19.	Protección de la actualización del software sin costo alguno al acceso de nuevas versiones y mejoras durante un (1) año.
20.	Asistencia técnica para el hardware, que incluya repuestos, soporte y cambio de partes a componentes defectuosos por repuestos originales u homologados por el fabricante
21.	El horario de soporte técnico mínimo de 8 a.m. a 5:00 p.m., durante los días hábiles de la semana
22.	Para brindar soporte técnico, el Contratista dispondrá de línea de contacto que funcione 7x24, que será el punto de contacto que tendrá la Superintendencia de Industria y Comercio, con la finalidad de que allí se realice la apertura de tickets a los requerimientos de servicio y las posibles fallas que presenten, remplazo de partes, actualizaciones y mantenimientos, cuando aplique
23.	Acceso ilimitado de soporte a través de atención telefónica y/o correo electrónico.
24.	En caso de que el soporte no pueda ser resuelto remotamente, el equipo de trabajo del contratista tendrá que realizar el soporte solicitado por la supervisión del contrato en un tiempo no superior cuatro (4) horas.
25.	El soporte técnico también incluirá solución de dudas sobre las funcionalidades vía telefónica o vía Web (E-mail, gotomeeting, acceso remoto), siempre y cuando la consulta no exceda los 30 minutos diarios y cinco comunicaciones semanales. (para el caso de NAC)

ADRIANA CETINA HERNANDEZ
Jefe Oficina de Tecnología e Informática

Proyectó: Ricardo de Jesus Delgado Montes - Contratista Jefatura OTI

Revisó: Magda Zarrate Saldaña - Coordinador G.T. Informática Forense y Seguridad Digital
Henry Mauricio Salgado Guzmán – Contratista G.T. de Servicios Tecnológicos
Nelson Yair Romero Muñoz – Contratista Jefatura OTI