Anexo 3. FICHA TÉCNICA

PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADAD - SUBASTA INVERSA SA 28 DE 2025

OBJETO: Adquisición de Access Point inalámbricos con sus respectivas licencias y garantías para la actualización y fortalecimiento de la infraestructura de red Wifi para el Instituto Tecnológico Metropolitano de conformidad con las especificaciones técnicas.

ALCANCE DEL OBJETO:
El contratista deberá garantizar la entrega, implementación y puesta en funcionamiento de los equipos adquiridos, de conformidad con las especificaciones técnicas. Además, deberá entregar los certificados de licenciamiento, garantía y soporte directo del fabricante por tres (3) años.

En cumplimiento del numeral 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.1. del Decreto 1082 de 2015, y partiendo de la necesidad institucional, y el objeto a contratar, se indican las especificaciones técnicas a cumplir:

<table>
<tr><th colspan="5">CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS DE LA ONU</th></tr>
<tr><th>GRUPO</th><th>SEGMENTOS</th><th>FAMILIAS</th><th>CLASES</th><th>CODIGO UNSPSC</th></tr>
<tr><td>E</td><td>43</td><td>22</td><td>26</td><td>E 43222600</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Productos de uso final</td><td rowspan="3">Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones</td><td rowspan="3">Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos</td><td>Equipo de servicio de red</td><td>Equipo de servicio de red</td></tr>
<tr><td>25</td><td>E 43222500</td></tr>
<tr><td>Equipo de seguridad de red</td><td>Equipo de seguridad de red</td></tr>
</table>

ITEM	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DETALLADAS	CANT.
1	Licencias x 3 años Aruba AP para AP635 y AP765	45
2	Licencias Aruba Central x 3 años Aruba SW 6200	2
3	AP ARUBA (AP 635) Indoor Incluye Soporte Metálico y garantía 3 años NBD	44
4	AP ARUBA (AP 675) Outdoor Incluye Soporte metálico y garantía 3 años NBD	1
5	Swiches ARUBA 6200M 48 puertos JL685A – Número de parte: R8Q71A Incluye fuente de poder y ventiladores redundantes, 1 Tranceiver multimodo 10G y garantía 3 años NBD	1
6	Swiches ARUBA 6200F 24 puertos JL752B – Número de parte: R8Q68A Incluye 1 tranceiver multimodo 10G y garantía a 3 años NBD	1
7	Configuración lógica de la solución	1

8	Instalación física de AP y Switch	1
9	Reubicación de puntos de red	15
10	Soporte N3 del contratista, apertura de casos ante el fabricante y gestión de garantías 7x24 por 36 meses sobre los equipos ofrecidos	1

ANEXO TECNICO

Para la adquisición de los equipos detallados en las Especificaciones Técnicas, el proponente debe contar con la infraestructura y personal necesarios que garanticen la entrega, implementación y puesta en funcionamiento de los dichos equipos. Además, se deben garantizar los requerimientos listados a continuación:

ÍTEM	REQUERIMIENTO
1	Los equipos se deben entregar configurados, instalados y contar con soporte de un Partner durante 3 años en modalidad 7x24 para la apertura de casos ante el fabricante.
2	Los equipos deberán contar con actualización de firmware y apoyo en caso de incidentes durante el tiempo de vigencia de licenciamiento y garantía.
3	Los equipos deberán contar con soporte remoto o en sitio según necesidad por parte del contratista.
4	Para la instalación de los Access Point se debe realizar la reinstalación de 15 puntos de red, los proponentes pueden solicitar una visita durante el proceso con el fin de calcular las cantidades de suministros necesarios para los puntos a reubicar.
5	Los equipos deben ser nuevos de fábrica; no se aceptarán equipos remanufacturados o reparados.

NOTA 1: Los bienes objeto del contrato deben ser entregados en las instalaciones del Instituto Tecnológico Metropolitano – ITM, Calle 73 No. 76ª – 354, vía al volador, Campus Robledo, Bloque i – piso 3 Oficina de Sistemas, lugar acordado con el supervisor del contrato y cumpliendo con la totalidad de las especificaciones técnicas solicitadas.

NOTA 2: Soporte Técnico durante el tiempo de vigencia del licenciamiento de los equipos. El contratista deberá prestar los servicios de acuerdo con las siguientes modalidades remotas o presenciales, según se requiera:

El soporte **no presencial**, en la cual el ingeniero asignado se comunicará con el ITM a través de canales virtuales previamente establecidos. Esta modalidad no requiere la presencia física del ingeniero en las instalaciones del contratante. Los canales definidos para la prestación del servicio son los siguientes:

Soporte vía Escritorio Remoto

Corresponde a la atención de incidentes mediante conexión en tiempo real entre el ingeniero prestador del servicio y el ITM, utilizando una herramienta de asistencia remota. A través de esta conexión, el ingeniero deberá recopilar la información necesaria sobre el incidente presentado, evaluar su severidad y aplicar las acciones correctivas correspondientes, conforme a los protocolos técnicos establecidos.

Soporte Telefónico

Este canal está destinado para consultas relacionadas con el estado de los casos, búsqueda de información, solicitud de documentación técnica del fabricante y atención de incidentes menores que puedan resolverse mediante orientación telefónica. Este soporte estará disponible en horario hábil y no hábil, para lo cual el contratista deberá asignar un número telefónico activo y disponible durante los periodos establecidos.

Soporte vía Correo Electrónico

Se considera soporte por correo electrónico aquel que requiera la elaboración o entrega de documentación técnica, tales como procedimientos, instructivos, flujogramas u otros documentos generales que contribuyan a la solución de un incidente. Este servicio deberá prestarse a través de una cuenta de correo institucional asignada por el proponente, con tiempos de respuesta definidos en el acuerdo de niveles de servicio (SLA).

Soporte Técnico Preventivo y Correctivo

Incluye la realización de ajustes, modificaciones y mejoras necesarias para prevenir errores o fallos en el funcionamiento de la solución tecnológica implementada. También contempla acciones correctivas para solucionar problemas identificados durante la operación. En algunos casos, el ingeniero del contratista actuará como asesor, mientras que el personal designado por el ITM ejecutará directamente las acciones sugeridas, con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta y solución.

El soporte **presencial** corresponde a la atención en sitio de incidentes o requerimientos técnicos que, por su naturaleza o complejidad, no pueden ser resueltos de manera remota. Esta modalidad incluye actividades de mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, monitoreo técnico, instalación de nuevas versiones del software licenciado, y visitas de seguimiento orientadas a evaluar la calidad del servicio, la gestión de casos y el estado de consumo de horas contratadas. Las modalidades de soporte presencial son las siguientes:

Mantenimiento Correctivo Presencial

Corresponde a la atención en sitio de incidentes que afectan el funcionamiento normal de la solución tecnológica. Estos incidentes requieren la intervención directa de un ingeniero especializado para diagnosticar, intervenir y solucionar el problema detectado, con el fin de restablecer el servicio dentro de los niveles operativos establecidos.

Mantenimiento Correctivo Presencial por Eventos

Se define como "evento" cualquier situación o incidente de alto impacto que comprometa de forma significativa el funcionamiento de la solución o de la infraestructura tecnológica institucional. Este tipo de soporte se caracteriza por requerir intervenciones presenciales prolongadas, que superen las cinco (5) horas continuas de atención técnica en una sola visita, debido a la complejidad o criticidad del caso.

NOTA 3: En todo caso, el tiempo de respuesta del soporte para el primer contacto entre el Ingeniero de Soporte Técnico y la persona asignada por el ITM se describe a continuación.

Este tiempo respuesta deberá ser de máximo una (1) hora con el propósito de que el ingeniero de soporte conozca detalles y profundice en la problemática presentada, y decidir la mejor forma de abordarlo según las modalidades y canales de soporte.

DESCRIPCIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

SEVERIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN
1	Solución fuera de servicio. Condición de solución inoperativa que afecta su sistema de producción y/o sus operaciones.	Dentro del plazo de dos (2) horas en sitio o remoto según lo requiera la entidad.
2	Afecta y/o restringe severamente su funcionalidad, pero su sistema continúa productivo. Sistema parcialmente en funcionamiento	Dentro del plazo de cuatro (4) horas en sitio o remoto según lo requiera la entidad.
3	Problema menor que no tiene mayor efecto en sus operaciones de negocio	Dentro del plazo de seis (6) horas en sitio o remoto según lo requiera la entidad.
4	Problema menor o consulta acerca	Próximo día laboral en sitio o remoto

	de Documentación / Funcionalidad del producto	según lo requiera la entidad.