1 OBJETO DE LA COTIZACIÓN

Renovar el soporte y garantía de la solución de hiperconvergencia por tres (3) años.

2 NÚMERO DEL PROCESO: SCDPI-101-01038-25

3 CLASIFICCIÓN UNSPSC

El objeto de la presente contratación se encuentra incluido en la clasificación UNSPSC de la siguiente forma.

Segmento		Familia		Clase	Producto
Código	**Nombre**	**Código**	**Nombre**	**Código**	**Nombre**
43	Difusión de Tecnología de Información y Suministros.	21	Equipo informático y accesorios	22	Sistemas de manejo de almacenamiento de datos de computador
43	Difusión de Tecnología de Información y Suministros.	23	Software	32	Software de seguridad y protección
43	Difusión de Tecnología de Información y Suministros.	21	Equipo informático y accesorios	15	Computadores
43	Difusión de Tecnología de Información y Suministros.	20	Componentes para tecnología de la información, difusión o telecomunicaciones	18	Dispositivos de almacenamiento
81	Ingeniería, Investigación y Tecnología	11	Servicios informáticos	15	Ingeniería de software o hardware

4 DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO MÍNIMO Y/O TIPO DE TECNOLOGÍA

Especificaciones y condiciones técnicas para la adquisición o renovación de la garantía y soporte del sistema de hiperconvergencia para los equipos existentes en la entidad que son:

La Secretaría Distrital de la Mujer, cuenta actualmente con los siguientes equipos:

Elemento	Marca	Modelo o Versión o Número de Parte	Serial	Cantidad
Renovación de la garantía y el soporte técnico para el licenciamiento y el hardware y software de la plataforma de hiperconvergencia actual de la entidad. Por un periodo de tres (3) años. (Todos sus componentes)	HPE	HPE SimpliVity 380 Gen10 Nodo – No. Parte: Q8D81A HPE SimpliVity 380 Gen10 NC G Node – No. Parte: R6A82A	2M29460BTJ 2M29460BTH 2M220603NL	3
		ARUBA Módelo: Instant On 1960 12XGT 4 SFP+ HPE Módelo: 5710 24XGT 6QS+/2QS28	CN1AKY4053 CN96KPQ01R CN96KPQ006	3

5 ESPECIFICACIONES TECNICAS

5.1 RENOVACIÓN SOLUCIÓN DE HIPERCONVERGENCIA SIMPLIVITI

ITEM	CARACTERISTICAS
ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS PARA LA ADQUISICIÓN DE LA RENOVACIÓN DE SOPORTE Y GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN DE HIPERCONVERGENCIA Y SUS COMPONENTES POR TRES (3) AÑOS ASI:	
Ítems	GENERALIDADES
1	El soporte y garantía debe cubrir todo el licenciamiento que se requiera para su funcionamiento y ofrecer soporte tanto el contratista y fabricante por uno (1) o tres (3) años, a partir del recibido del documento de renovación y garantía
2	El contratista debe proporcionar una cuenta de acceso al portal oficial de soporte del fabricante en la que la Entidad pueda hacer seguimiento a los casos abiertos por el contratista.
3	Se debe suministrar la renovación del soporte en formato 7x24 del Sistema de sistema de hiperconvergencia por uno (1) o tres (3) años.

ITEM	CARACTERISTICAS
4	El soporte debe ser en un esquema 7x24 incluyendo actualizaciones de firmware, acceso al portal de soporte del fabricante y recursos técnicos y base de conocimiento del Fabricante.
5	La renovación debe garantizar las mismas características y garantías actuales ante el fabricante, que posee la entidad por el periodo especificado
6	El contratista debe entregar un documento de diseño de la solución y del estado inicial de la solución de hiperconvergencia y rapidDR y de las actualizaciones que se realicen a esta.
7	El contratista debe programar y realizar un (1) mantenimiento al año físico al hardware de la solución de hiperconvergencia
8	Durante la vigencia del contrato el contratista deberá realizar las respectivas actualizaciones a las últimas versiones estables del Fabricante, así como la entrega de los manuales o documentos de las mejoras asociados a las nuevas versiones y funcionalidades; para tal efecto personal idóneo del contratista deberá verificar que todas sus funcionalidades operen correctamente.
9	Debe entregar cronograma detallado con la Planeación de cada una de las actividades, validadas en conjunto con la entidad. • Configuración y alistamiento del software y firmware del hardware a la última versión estable aprobada por el fabricante para todas las plataformas ofertadas. • Afinamiento y estabilización de las plataformas ofertadas. • Pruebas de Servicio de las plataformas ofrecidas. • Entrega de las plataformas a satisfacción de la entidad. • Diagrama lógico de la implementación, la cual debe ser aprobada por la supervisión del contrato. • Documentación completa de la implementación una vez terminada la puesta en marcha y funcionamiento de la solución.

6 FORMA DE PAGO

El valor del contrato se pagará en un único pago, de acuerdo con el cumplimiento del anexo técnico y previa recepción a satisfacción ya sea de la una solución o del soporte y la garantía exigida para la solución de hiperconvergencia.

7 PLAZO

El plazo de ejecución será de dos (2) meses sin exceder el 31 de diciembre de 2025, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, de la suscripción del acta de inicio y la ejecución del contrato que incluye las actividades de adquisición instalación y puesta en funcionamiento.

PARÁGRAFO: La vigencia de las licencias, soporte y garantías deberá ser de treinta y seis (36) meses contados a partir de la activación e implementación del soporte y garantía y sus COMPONENTES.

8 ACTUALIZACIÓN

Realizar al menos una actualización al año a la solución de hiperconvergencia (todos los equipos relacionados en el numeral 4) durante la vigencia del soporte y garantía de la solución de HIPERCONVERGENCIA.

9 SERVICIOS PROFESIONALES

A continuación, se indican las necesidades que debe cubrir el contratista para la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la solución de hiperconvergencia:

- El contratista debe hacer todas las validaciones de funcionalidad y acceso, en la totalidad de equipos cliente de la red local.
- Cualquier error, problema o falla en las actividades realizadas deberá ser resuelto por el contratista de forma inmediata y sin costo ni requisitos adicionales para la Secretaría Distrital de la Mujer.
- El contratista deberá entregar una Guía de Operaciones para la gestión de la solución implementada.
- El contratista deberá entregar una Guía de solución de problemas comunes que se puedan presentar después de la migración.
- El contratista debe presentar el CRONOGRAMA DE TRABAJO teniendo en cuenta el plazo de ejecución. El cronograma debe incluir mínimo los siguientes grupos de actividades:
    - Documentación: El contratista debe entregar documentado la toda solución y migración y el estado en que quedan los sistemas operativos y motores de bases de datos, objetos de la implementación y migración, y/o configuración de alta disponibilidad, en la nube privada.
    - Transferencia de Conocimiento
- Esta transferencia de conocimiento debe ser basados en temas técnicos de HIPERCONVERGENCIA, deberá ser dictada en la ciudad de Bogotá, en las instalaciones del fabricante o en centros de capacitación autorizados, por personal calificado, la duración de cada curso o transferencia de conocimiento debe ser de mínimo doce (12) horas, el contratista deberá entregar certificados de asistencia por curso y por persona. En caso de que este entrenamiento no pueda ser dictados en esta la ciudad de Bogotá, deberá indicar la ciudad donde se dictará y los costos de desplazamiento correrán por cuenta del contratista.
- La SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER fijará en conjunto con el contratista las fechas de los cursos, de acuerdo con la disponibilidad de los participantes.

- Agregar un nodo al sistema de hiperconvergencia para ampliar la capacidad del mismo.

    - El contratista deberá entregar una Guía de solución de problemas comunes que se puedan presentar después de la migración.
    - El contratista deberá dejar la guía de creación respaldos con RapidDR.
    - La reconfiguración del nodo para su incorporación al clúster existente. La validación del funcionamiento del sistema ampliado mediante pruebas de rendimiento y disponibilidad.
    - Adicionalmente, el contratista debe documentar todos los procesos realizados, incluyendo los resultados de las pruebas, los ajustes implementados y las recomendaciones para el uso y mantenimiento de la herramienta.

10 Transferencia de Conocimiento

El contratista debe realizar la transferencia de conocimiento con una duración de mínimo 12 horas para mínimo 2 ingenieros designados por la Entidad, en la que deberá incluir dentro de las temáticas, todos los aspectos contemplados en la ejecución del contrato, incluyendo los procedimientos de operación de la solución, así como toda la información necesaria para actuar en caso de contingencia o falla de la solución.

11 Soporte y Garantía

El soporte y la garantía para la Adquisición o renovación del sistema de hiperconvergencia es por tres (3) años para cada uno de los componentes, tanto de hardware como de software. Para ello, se debe adjuntar una carta del fabricante que evidencie el soporte 7x24, con tiempos de respuesta de 4 horas, aplicable tanto al software como al hardware.

El contratista seleccionado debe entregar al supervisor del contrato un documento con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos por el fabricante para la garantía del software y hardware. Dicho documento debe incluir los datos de contacto, tales como: página web, línea telefónica, correo electrónico y números de celular, para reportar incidentes y requerimientos que puedan presentarse durante la vigencia de la garantía.

El contratista debe adjuntar una certificación expedida por el fabricante de la solución de hiperconvergencia ofertada, que lo acredite como Partner o distribuidor autorizado. en los dos niveles más altos de membresía ya sea de la solución de la Hardware o de Software.

11.1 SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO.

11.1.1 ACTIVIDADES DE SOPORTE

La oferta debe incluir la ejecución del mantenimiento preventivo, físico, lógicos y actualizaciones de los equipos relacionados en el presente proceso, mínimo una (1) vez al año, mientras dure la garantía solicitada en el proceso del soporte y garantía que se tendrán con el fabricante y el mantenimiento preventivo debe ser realizados en sitio por el contratista, previo establecimiento del plan de mantenimiento junto con el(la) supervisor(a) del contrato, que incluirán:

- Limpieza externa e interna.
- Revisión de todas las conexiones.
- Verificación de niveles eléctricos.
- Inspección mediante rutinas de software para detectar fallas en los dispositivos.
- Actualización a la última versión liberada y estable de controladores (drivers), firmware, BIOS y herramientas de administración y/o gestión.

Estas actividades se llevarán a cabo sin costo adicional para la SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER durante el período de garantía ofrecido.

El contratista brindará soporte sobre los productos descritos en el numeral 4. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO del presente documento, a través de las líneas de servicio al cliente y del correo electrónico que el contratista suministrará para tal fin en los primeros 5 días calendario posterior a la firma del acta de inicio y será de lunes a domingo las 24 horas del día. El soporte incluirá lo siguiente:

a. **Servicio de asistencia** telefónica, virtual y/o por correo electrónico, para solución de reporte de fallas, notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software y solicitudes sobre uso del producto.
b. **Conexión a través de reunión virtual:** Servicio de asistencia telemático a través de reuniones virtuales para resolución de problemas relacionados con el Software.
c. **Soporte técnico** para problemas de instalación, configuración, reinstalación e implementación de actualizaciones.
d. **Registrar los casos** reportados por la Secretaría Distrital de la Mujer en la plataforma dispuesta por el proveedor y asignar un número de caso por medio del cual, la entidad podrá hacer el respectivo seguimiento de acuerdo con la clasificación de los niveles de servicio.
e. **En caso de ser necesario**, el contratista escalará los incidentes reportados al área de soporte del fabricante y con el equipo de desarrollo de producto, para diagnosticar e identificar el problema reportado. El contratista estará encargado del seguimiento al caso hasta su solución y cierre, y reportará a la Secretaría Distrital de la Mujer.

11.1.2 Niveles de Soporte

a. Nivel 1. Será brindado por la mesa de servicio de la Secretaría Distrital de la Mujer y corresponde a una primera validación técnica del caso; de ser necesario se contactará al Contratista para que preste el soporte Nivel 2 que se detalla a continuación. En cualquier caso, la entidad realizará seguimiento hasta el cierre del incidente.

b. Nivel 2. Este servicio será brindado por el contratista, vía telefónica, virtual o a través de correo electrónico, en la plataforma dispuesta por el proveedor a partir del reporte de la incidencia realizado por la Secretaría Distrital de la Mujer. La asistencia será ofrecida por una persona de soporte experto en el manejo de la solución y regulado por el especialista de producto. Dicho personal procederá a registrar el requerimiento de soporte, reunir la información pertinente (lista de chequeo básica por producto), y atender el caso hasta su resolución. Los tiempos de respuesta asociados a este nivel se detallan en el numeral 6.2 del presente documento.

c. Nivel 3. Este servicio será brindado por el área de Soporte del ente certificador o fabricante y en caso de ser necesario, con el equipo de desarrollo del producto. El contratista será el encargado de escalar el caso y de hacerle seguimiento al mismo, hasta su resolución. Los tiempos de respuesta asociados a este nivel se detallan en la tabla del numeral 12.2 del presente documento.

12 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Los definidos por el fabricante en la prestación de garantía y soporte 7X24X4, para esto deben entregar documento donde indiquen el soporte y garantía de la solución de hiperconvergencia y sus diferentes elementos y software.

12.1 NIVELES DE CRITICIDAD

Los tiempos de respuesta asociados a este nivel se detallan en la Tabla del numeral 12.2 del presente documento.

a. Crítico. Identificado como falla operativa o técnica de algún componente del software, que indica que se ha producido una condición que afecta total o severamente el servicio y requiere una acción correctiva inmediata**.**

La Secretaría Distrital de la Mujer puede según la urgencia o situación, solicitar al contratista que el caso sea clasificado en un nivel de atención CRÍTICO, en caso de que al inicio del evento no se puede determinar con claridad cuál es su adecuada clasificación. Si por alguna omisión no queda establecido el nivel en el momento de registro del caso, se asumirá que es CRÍTICO y deberá cumplir con los tiempos establecidos para éste.

b. Intermedio. Indica la existencia de una condición que afecta el servicio en forma parcial o la presencia de una posible degradación que puede llegar a afectar el servicio, requiere la implementación de una acción correctiva.

c. Leve. Falla operativa o técnica de algún proceso o servicio, sin impedimento apreciable de funcionamiento o de la prestación del servicio y no percibida por el usuario externo.

12.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

De acuerdo con los niveles de soporte descritos en el numeral 11.1.2 y los niveles de criticidad descritos en el numeral 12.1 del presente Anexo Técnico, se establecen los siguientes tiempos de respuesta a cargo del contratista, a partir del registro del caso y asignación del número por parte del contratista.

NIVEL DE SOPORTE	NIVEL DE CRITICIDAD		
	CRÍTICO	INTERMEDIO	LEVE
Nivel 2	2 horas	4 horas	8 horas
Nivel 3	4 horas	8 horas	16 horas

Tiempos de respuesta del contratista

12.3 COMPENSACIÓN ANS

La compensación ocurrirá cuando se superen los tiempos de atención definidos en el numeral anterior y equivale a horas de transferencia de conocimiento al pactado, que el contratista aceptará sin implicar costo adicional para la entidad, acorde a la siguiente tabla:

NÚMERO DE VECES EN QUE SE SUPERAN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS	TIEMPO ADICIONAL (Sin costo adicional para la Secretaría Distrital de la Mujer)
1 hasta 3	1 hora de transferencia de conocimiento
4 hasta 6	2 hora de transferencia de conocimiento
7 hasta 9	3 hora de transferencia de conocimiento
10 hasta 12	4 hora de transferencia de conocimiento
13 en adelante	8 hora de transferencia de conocimiento

Compensación por exceder tiempos de ANS

13 CERTIFICACIONES

- Certificación de distribuidor autorizado expedido por el fabricante: Certificación del fabricante de hiperconvergencia, donde certifique que es distribuidor autorizado como

mínimo en alguno de los 2 niveles más altos ya sea de la solución de hardware y/o Software de sus productos en Colombia. La certificación no debe superar una antigüedad mayor de 30 días hacia atrás desde la fecha del cierre del presente proceso. Cuando se prorrogue dicha fecha, este certificado tendrá validez con la primera fecha de cierre. En caso de oferentes plurales se aceptará certificación de uno de sus integrantes.

- Certificación EOL de los equipos ofertados: Certificación del fabricante garantizando que el equipo ofertado es nuevo, no remanufacturado o reconstruido, que no se encuentra declarado EOL (END OF LIFE) o fuera de la vida útil. La certificación debe estar vigente y no debe ser expedida con una antelación superior a treinta 30 días a la fecha de cierre del proceso. Cuando se prorrogue dicha fecha.

14 PERSONAL MÍNIMO

El contratista seleccionado deberá aportar la documentación requerida del perfil solicitado para el inicio de ejecución del contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción de este.

Cada uno de los perfiles serán verificados y aprobados por el supervisor del contrato. La aprobación del perfil por parte del supervisor del contrato será requisito para el inicio del contrato y se notificará a través de correo electrónico al contratista.

Ítem	Actividad por desempeñar	Perfil Profesional
1	Un (1) GERENTE DE PROYECTO	Profesional en Ingeniería electrónica o telemática o de sistemas o telecomunicaciones o afines, entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional. Posgrado con especialización o maestría en: Sistemas de Información o Gerencia de Proyectos o Telecomunicaciones o Gerencia de Proyectos de Ingeniería o Gestión de Proyectos de Ingeniería o Seguridad de la información o Gerencia de sistemas de información o Gerencia de Proyectos de Telecomunicaciones o Gerencia de proyectos con certificación PMP vigente, expedida por el Project Management Institute PMI. El perfil deberá contar con certificación ITIL Foundation V4, garantizando el seguimiento de las mejores prácticas en gestión de servicios de TI.

2	Un (1) LÍDER TÉCNICO	Profesional en Ingeniería electrónica o telemática o de sistemas o telecomunicaciones o afines, entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional. Experiencia • Mínimo cuatro (4) años de experiencia relacionada como Líder de proyectos de TI. • Deberá contar con certificación técnica vigente del fabricante de Hiperconvergencia ofertado, en nivel Profesional. Rol: Gestionar y articular técnicamente tanto de forma interna como externa, los componentes técnicos de las soluciones ofertadas. Deberá apoyar la revisión de las soluciones, factores de calidad de las soluciones ofertadas.

FECHA DE ELABORACION DEL ESTUDIO: octubre 2025

Elaboró: Miguel Alberto Bernal Garnica – Profesional Especializado - OAP
Revisó: Paola Yiselle Moreno Bulla– Profesional Contratista - OAP
Aprobó: Yurieth Paola Rojas MAyorga – Jefe Oficina de Planeación