GRUPO 7

RENOVACIÓN DE SOPORTE Y SUSCRIPCIÓN DE LAS PLATAFORMAS DE VIRTUALIZACIÓN VMWARE DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

<table>
<tr><td>Clasificación del bien o servicio</td><td>43233000 Software de entorno operativo.
81111800 Servicios de Sistemas y administración de componentes de sistemas.
81112200 Mantenimiento y soporte software.</td></tr>
<tr><td>Nombre Comercial del Bien o Servicio</td><td>RENOVACIÓN DE SOPORTE Y SUSCRIPCIÓN DE LAS PLATAFORMAS DE VIRTUALIZACIÓN VMWARE</td></tr>
<tr><td>Calidad</td><td>N/A</td></tr>
<tr><td>Generalidades</td><td>La Fiscalía General de la Nación cuenta actualmente con una infraestructura del fabricante VMWARE</td></tr>
<tr><td>Requisitos generales</td><td>Para la renovación del soporte, la FGN requiere:

<table>
<tr><th>Ítem</th><th>DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO</th><th>UNIDAD DE MEDIDA</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>Renovación de soporte y suscripción de la plataforma de virtualización VMWare</td><td>1</td></tr>
</table>

NOTA: Para todos los componentes se debe proveer un soporte y garantía 7x24 por veinticuatro (24) meses contados a partir de la renovación de la suscripción correspondiente desde el 11 de Diciembre de 2026
● Los elementos deben ser actualizados y configurados según designe el supervisor o su delegado.

Dentro del plazo del contrato, el contratista deberá entregar la certificación expedida por el fabricante que acredite la suscripción del licenciamiento a nombre de la Fiscalía General de la Nación. Todos los productos deberán quedar debidamente registrados mediante el envío de dicha certificación al correo electrónico licencias.tics@fiscalia.gov.co.</td></tr>
<tr><td>Requisitos específicos</td><td>Los detalles de dichos componentes se describen a continuación:

RENOVACIÓN DE SOPORTE Y SUSCRIPCIÓN DE LAS PLATAFORMAS DE VIRTUALIZACIÓN VMWARE DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td></tr>
</table>

Se requiere renovar los servicios de soporte según lo relacionado a continuación:

Ítem	Descripción	Cantidad
1	VMware Cloud Foundation	864
	Vmware vDefend Firewall	864
2	VMware Site Recovery Manager	8
3	Technical Account Manager (TAM)	1

Se requiere un servicio de soporte 7X24, de acuerdo con los niveles de gravedad ofertados y establecidos en las políticas de soporte del fabricante, en idioma español o con traducción a través de línea 01800 y/o internet que incluya mínimo:

- Soporte global, 24x7 para problemas de gravedad 1.
- Soporte remoto en idioma español o con traductor el cual debe ser provisto por el contratista.
- Acceso en línea a la documentación, artículos de la base de conocimientos, discusión foros y otros recursos técnicos.
- Acceso en línea a actualizaciones de productos.
- Las actualizaciones de Software y correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones críticas del software se realizará a través de parches y deben permitir ser realizadas directamente por la entidad y de conformidad con las políticas de soporte ofertadas por el fabricante (https://docs.broadcom.com/doc/broadcom-maintenance-policy-handbook) sin costo adicional para la Fiscalía General de la Nación.
- Las demás que designe la política de soporte del fabricante.
- Disponer línea telefónica 01800 y sitio Web, con servicio al cliente 7X24 y responder al llamado de servicio en un término no mayor a 4 horas en idioma español o con traductor el cual debe ser provisto por el contratista
- Las versiones principales de productos y tecnología deben incluir: versiones de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionadas y actualizaciones de documentación.
- La transferencia de conocimiento debe ser provista por el fabricante o por un canal o distribuidor autorizado previamente certificado por el fabricante, durante la ejecución del contrato, para cuatro (4) funcionarios, con duración mínima de 20 horas sobre la plataforma de virtualización en los siguientes temas: VMWare Cloud Foundation y sus componentes tales como

	vSphere, NSX for VCF, vDefend, VCF Operations, VCF Operations for Logs, VCF Operations for Networks. Se requiere la asignación de un recurso técnico especializado de VMware (Vmware Technical Adoption Manager - TAM) con experiencia y certificación comprobada por parte del fabricante. La Designación del perfil deberá ser allegada por parte del contratista, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la legalización del contrato. El recurso técnico especializado de Vmware deberá brindar una guía y asesoramiento en la resolución de incidentes alineados con las necesidades tecnológicas de la plataforma institucional, gestionando de manera eficiente los temas críticos. Igualmente, así como el asesoramiento técnico y proactivo en la mejora continua de los entornos virtuales. El recurso técnico especializado deberá prestar acompañamiento una (1) vez por semana, de forma presencial o remota, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora de Colombia). El día específico de la sesión se definirá una vez se formalice el proceso contractual. Durante estas jornadas, se deberá realizar sesiones orientadas a: 1. El recurso técnico especializado de VMware deberá contar con mínimo las certificaciones vigentes de VMWare Datacenter Virtualization - VCP-DCV ,NSX Network Virtualization VCP-NV, y VMware Certified Professional – Network Virtualization VCP-NV, y las demás que considere el fabricante. Las certificaciones deben ser vigentes durante la vigencia del contrato. 2. El recurso técnico especializado de VMware deberá tener capacidades para gestionar la administración, diseño y componentes de VMWare Cloud Foundation, incluyendo capacidades de infraestructura, automatización y operación, y las adiciones de VMWare vDefend con protección contra Amenazas Avanzadas, VMWare vDefend Security Services Platform y las capacidades de replicación y orquestación a través de las herramientas de VCF y/o VMware Site Recovery. 3. El recurso técnico especializado de Vmware deberá brindar asesoramiento y acompañamiento sobre los entornos desplegados en Azure Vmware Solution (AVS), donde se garantice su correcta integración con las plataformas On Premise y los servicios del ecosistema Vmware. 4. El recurso técnico especializado de VMware deberá tener capacidad para brindar asesoramiento en la gestión y administración en recuperación y continuidad del negocio

	mediante los componentes de, Site Recovery Manager, vSphere Replication. 5. El recurso técnico especializado de Vmware deberá tener la capacidad para brindar asesoramiento en la gestión, administración para la optimización de las plataformas de Automatización, Monitoreo y Analítica mediante los componentes de VCF Operations for Logs, VCF Autmoation y VCF Operations. 6. El recurso técnico especializado de VMware deberá tener la capacidad para asesorar la administración en las configuraciones de almacenamiento y apoyar los afinamientos de las soluciones de storage dentro de las granjas de virtualización y realizar la optimización de este. 7. El recurso técnico especializado de VMware deberá tener la capacidad para asesorar la administración en las configuraciones, afinamientos, verificación y optimización de los direccionamientos IP, así como las políticas implementadas en NSX. 8. El recurso técnico especializado de VMware deberá brindar el asesoramiento en el diseño y configuración en el desarrollo de una prueba de recuperación de desastres incluyendo las capacidades disponibles de NSX for VCF, vDefend, Site Recovery Manager, vSphere Replication. 9. El recurso técnico especializado de Soporte de VMware deberá brindar asesoramiento en la configuración e implementación en la Autenticación de Segundo factor con Microsoft Authenticator. 10. El recurso técnico especializado de VMware deberá asesorar la administración y validar las configuraciones, integraciones para los componentes de VCF Operations, VCF Operations for Logs, VCF Operations for Networks, Identity Manager y VCF Automation a través de la solución de VCF Operations for Fleet Management, donde se garantice su operatividad e integración. 11. El recurso técnico especializado de VMware deberá asesorar la administración y validación de las actividades proactivas de las plataformas relacionadas bajo los productos de VMware tanto en los entornos On Premise como Cloud. 12. El recurso técnico especializado de VMware deberá identificar los puntos de mejora de las plataformas relacionadas, asi como brindar el asesoramiento de cada componente. 13. El recurso técnico especializado de VMware deberá brindar el asesoramiento la asistencia técnica en el afinamiento de la solución de las plataformas de virtualización y sus componentes asociados

	14. El recurso técnico especializado de VMware deberá brindar acompañamiento en el soporte proactivo y reactivo en las diferentes plataformas de la solución (VMWare Datacenter Virtualization - VCP-DCV y NSX Network Virtualization VCP-NV, y las demás que considere el fabricante),incluyendo los entornos On Premise y Cloud garantizando la continuidad operativa y el correcto funcionamiento de las plataformas. 15. Transferencia de conocimiento de la solución de virtualización en los entornos On Premise y Cloud (AVS). Este recurso deberá ser contratado directamente por el fabricante de la solución de virtualización, durante veinticuatro (24) meses contados a partir de la renovación de la suscripción correspondiente desde el 11 de Diciembre de 2026 Nota: El horario se debe cumplir, en caso de no asistir deberá informar previamente al supervisor del contrato y reponer el tiempo previamente acordado con el supervisor, teniendo en cuenta que se debe contar siempre con el soporte de un día por semana o cuando sea requerido por la supervisión del contrato o su delegado. El recurso asignado deberá brindar asesoramiento en las buenas prácticas así como el apoyo en las actividades bajo demanda de acuerdo a lo requerido bajo la supervisión del contrato.
Empaque y rotulado	N/A
Presentación y Unidad de Medida	El soporte y la suscripción deberán entregarse con sus respectivas certificaciones emitidas por el fabricante, con las instrucciones de activación seriales y demás componentes que apliquen. Soporte por 24 meses.

Proyectó: Nidya Alexandra Sabogal Meza (Contratista)
Proyectó: Joseph Javier Barrera Zambrano
Revisó: Dagoberto Enrique Giraldo Torres