ANEXO TÉCNICO

OBJETO: SUSCRIPCIÓN Y SOPORTE DE FÁBRICA DEL SOFTWARE LENOVO XCLARITY PRO PARA LA SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Se requiere la suscripción y soporte de fábrica LENOVO del siguiente software:

Ítem	*Descripción*	*Parte No*	*Cantidad*	*Meses*
1	**Subscripción y Soporte de fábrica para el software Lenovo XClarity Pro (per Managed Server S&S Renewal)**	**5641PX3**	**16**	**12**

1. La suscripción y soporte de software será directamente con el fabricante LENOVO.
2. La suscripción incluye soporte técnico de LENOVO, acceso a nuevas versiones y acceso a actualizaciones de software Lenovo XClarity Pro por 12 meses.
3. El proponente deberá aportar certificación expedida directamente por el fabricante Lenovo o por su representante autorizado en Colombia, vigente a la fecha de cierre del proceso, en la cual conste que se encuentra habilitado como partner, canal autorizado y/o distribuidor autorizado para la comercialización, implementación, soporte o suministro de productos y soluciones Lenovo en el territorio colombiano.
4. El proveedor entregará a la Secretaría Distrital de Movilidad el Comprobante de Titularidad Electrónico (ePOE), que contiene el número de cliente de Lenovo e IBM, el cual se utilizará cuando se requiera soporte técnico ante el fabricante; el número de cliente será necesario para abrir los casos (*tickets*) de soporte.
5. El proveedor entregará a la Secretaría Distrital de Movilidad el Comprobante de Titularidad Electrónico (ePOE) vía correo electrónico.
6. El soporte técnico de software será acorde con los procedimientos propios establecidos por LENOVO y se refiere a:

a. Soporte técnico de software disponible 7x24 vía WEB o telefónica.
b. Soporte técnico en línea con funciones mejoradas de autoayuda.
c. Soporte de voz para nuevas implementaciones, migración y consultas relacionadas con el código.
d. Resolución rápida de problemas por teléfono para todas las situaciones de "Severidad 1", 7x24.

Se incluye tabla descriptiva de los niveles de servicio de soporte:

Soporte Lenovo XClarity

Concepto	*Descripción*	*Tiempo de Respuesta*	*Tiempo de Resolución / Atención*
Soporte Lenovo XClarity – Severidad 1	Atención para incidentes críticos que afectan la operación de la infraestructura tecnológica.	Atención inicial 7x24x365 inmediata vía telefónica o portal de soporte.	Gestión prioritaria y escalamiento inmediato con especialistas Lenovo hasta la solución del incidente.
Soporte Técnico Especializado Lenovo	Acceso directo a ingenieros y soporte Nivel 3 del fabricante.	Respuesta prioritaria para casos críticos. Tiempo máximo: 15 minutos	Resolución acelerada dependiendo complejidad del incidente y componentes afectados.
Soporte Premier / Data Center Lenovo	Servicio empresarial para plataformas críticas de datacenter.	Opciones de respuesta en sitio desde 4 horas para incidentes críticos.	Atención continua hasta estabilización y recuperación del servicio.
Actualizaciones y Parches de Seguridad	Acceso oficial a firmware, actualizaciones y correcciones de seguridad.	Disponibilidad inmediata durante vigencia del soporte. Tiempo máximo: 15 minutos	Aplicación según criticidad y ventana operativa definida por la entidad.
Escalamiento de Casos Críticos	Gestión prioritaria con fabricante para eventos de alta criticidad.	Escalamiento inmediato Severidad 1. Tiempo máximo: 20 minutos	Seguimiento continuo hasta cierre técnico del caso.

EDGAR EDUARDO ROMERO BOHORQUEZ
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Secretaria Distrital de Movilidad

Estructurador técnico: Yecid Edgardo Rodriguez Bello – Contratista OTIC