ANEXO No. 1
ANEXO TÉCNICO - FICHA TÉCNICA

ADQUISICIÓN DE SOPORTE Y GARANTÍA DE DISPOSITIVO DE BALANCEO DE CARGA PARA CONTAR CON LA CARACTERÍSTICA DE ALTA DISPONIBILIDAD.

ITEM	I. Renovar soporte y garantía del dispositivo F5 Balanceador de carga F5-BIG-LTM-I5600		Cantidad
1	F5-BIG-LTM-I5600 (serial F5-WIYV-FZBB)		1
ITEM	**II. Generalidades y Soporte**		
1	Generalidades	Realizar la activación del soporte y garantía **BIG-IP SERVICE: PREMIUM** mantenimiento del almacenamiento del F5-BIG-LTM-I5600 con la que cuenta actualmente la entidad, de doce (12) meses	
2	Específicas	El servicio de soporte debe incluir *Fast on-line Web* y acceso al personal de apoyo experto.	
		Obtener información del producto y la orientación del personal de apoyo experto acerca de la configuración del dispositivo y métodos de balanceo.	
		Contar con el servicio de *Advance Replacement* para el reemplazo del Hardware asegurando la protección del dispositivo.	
		Suscripción de alerta de seguridad F5 para contar con las últimas recomendaciones de seguridad del dispositivo.	
3	Plan de entrega y cumplimiento	Entregar a la SUPERSERVICIOS dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción de la respectiva acta de inicio, el documento de certificación de soporte expedido directamente por el fabricante en el cual se evidencie de manera clara y expresa la fecha de finalización de la activación del soporte premium y mantenimiento del F5-BIG-LTM-I5600 con la que cuenta actualmente la entidad. Dentro del documento de certificación se deberá establecer de manera precisa el término de finalización de la activación del soporte premium y mantenimiento del almacenamiento, de doce (12) meses.	
4	Soporte para incidentes (incluidos ANS)	El contratista deberá atender y resolver cualquier incidente (solicitud de servicio donde se describe indisponibilidad de uno o varios servicios) reportado por parte de la SUPERSERVICIOS, del Balanceador F5, tanto en el hardware como en el software, en un esquema de atención 7x24x4, (Atención siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, con tiempo de atención en sitio de cuatro (4) horas calendario después de reportado el caso, en el término dentro del cual se debe brindar atención y diagnóstico previo a brindar una solución al incidente presentado) en los medios definidos de común acuerdo por el contratista y supervisor del contrato en la matriz de escalamiento, dentro de los que se encuentran (telefónico, email, acceso remoto o presencial en caso de que la SUPERSERVICIOS así lo requiera). Este soporte deberá ser suministrado por personal especializado del contratista y certificado por el fabricante. Deberá contar con atención en la ubicación donde se encuentre el equipo con dicho cubrimiento. El contratista deberá contactar al fabricante en los casos que sea requerido para que brinde atención del incidente, dentro del rango de tiempo asignado de cuatro (4) horas calendario para el diagnóstico y dentro de las veinticuatro (24) horas calendario para brindar la solución al incidente, hasta el final de garantía que para el presente proceso será de doce (12) meses.	
5	Soporte para Requerimientos (incluidos ANS)	El contratista deberá atender y resolver cualquier requerimiento (solicitud de servicio que no genere indisponibilidad) sobre el balanceador F5, tanto en el hardware como en el software, en un esquema de atención 5x8xNBD en los medios definidos de común acuerdo por el contratista y supervisor del contrato en la matriz de escalamiento, dentro de los que se encuentran (telefónico, email, acceso remoto o presencial en caso de que la SUPERSERVICIOS así lo requiera). Este soporte deberá ser suministrado por personal	

		especializado del contratista y certificado por el fabricante. El contratista deberá contactar al fabricante en los casos que sea requerido para que brinde atención del requerimiento, dentro del rango de tiempo asignado de ocho (8) horas calendario para el diagnóstico y cuarenta y ocho (48) horas calendario para brindar la solución al requerimiento, de doce (12) meses

NOTA: Mediante el diligenciamiento y firma de este Anexo Técnico por parte del Representante Legal del proponente interesado, el mismo se compromete a proveer el servicio y a entregar los bienes, equipos y demás, descritos en este documento en los términos, condiciones y de conformidad con las especificaciones técnicas descritas al respecto por cada ítem, y en observancia de las obligaciones contractuales y el plazo previsto en el mismo, una vez se dé inicio a la ejecución del proyecto.

En mi calidad de Representante Legal, en forma voluntaria e irrevocable, mediante la suscripción y firma del presente documento, manifiesto CONOCER y ACEPTAR, de manera uniforme y sin modificación alguna, la totalidad de las especificaciones técnicas, obligaciones y condiciones planteadas por la SUPERSERVICIOS a través del pliego de condiciones y las contenidas en el ANEXO TÉCNICO No. 1. FICHA TÉCNICA, el cual contempla la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas para la ejecución y cumplimiento del objeto contractual: Renovación del licenciamiento, soporte y garantía de los componentes de seguridad informática con que cuenta actualmente la entidad.

EN CONSECUENCIA, ME COMPROMETO A DARLES ESTRICTO CUMPLIMIENTO.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:

_____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:

_____

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL:

_____

C.C. DEL REPRESENTANTE LEGAL:

_____