

**Objeto:** Adquirir la renovación del licenciamiento Fortianalyzer, incluido soporte Elite Pro Advanced por parte del fabricante para la Superintendencia Financiera de Colombia.

## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO:

### Obligaciones específicas del contratista:

#### 1. ACTUALIZACION DE PRODUCTO FORTIANALYZER

1.1. Renovar el licenciamiento del componente Fortianalyzer, que hacen parte del modelo de seguridad de la información de la Superintendencia Financiera, así como el soporte del fabricante "Forticare Elite incluido Pro-Advanced Support Service" **Nota 1.** El contratista deberá entregar la renovación de la **licencia FortiAnalyzer**, estableciendo expresamente su **vigencia desde el 01 de julio de 2026 hasta el 30 de noviembre de 2027.** para los elementos relacionados en la siguiente tabla:

Tabla No.1 Renovación Licenciamiento

RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE			
PRODUCTO	No. SERIAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE	FAZ8HGT221000014	FortiAnalyzer 800G	1

1.2 El CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor que ostenta el fabricante y/o titular de los Derechos, y mantener indemne a la SUPERINTENDENCIA ante cualquier reclamación respecto del incumplimiento de las mismas.

#### 2. SOPORTE CONTRATISTA

2.1. El contratista deberá brindar soporte y asistencia técnica telefónica y/o presencial (en caso de requerirse) para la solución en producción incluyendo las nuevas funcionalidades, necesaria para la instalación de nuevas versiones y/o correcciones (patches) que se suministren, o para la atención a problemas, incidentes, consultoría o implementación de nuevas funcionalidades que puedan presentarse, durante la vigencia del contrato, para los componentes que hacen parte del objeto de la contratación.

2.2. El servicio será prestado en la modalidad 7x24x365

- 2.3. El soporte telefónico o en línea para dar atención a un problema se deberá prestar en un tiempo máximo de una (1) hora, contada a partir de la solicitud del servicio por parte de la entidad.
- 2.4. Cuando el soporte telefónico o en línea no sea suficiente para dar solución a un problema, proporcionar asistencia presencial en las instalaciones de la SUPERINTENDENCIA, en un tiempo máximo de cuatro (4) horas, contadas a partir de la solicitud del servicio por parte de la entidad.
- 2.5. El contratista deberá contar con un sistema de seguimiento de errores o problemas, de tal manera que la SUPERINTENDENCIA pueda conocer el estado de evolución de los casos que reporte.
- 2.6. Realizar, durante la suscripción de la renovación del licenciamiento de software, una visita de diagnóstico del software objeto de la presente contratación. Como resultado de dicha visita, el contratista deberá entregar un reporte escrito, en el cual se consignen los hallazgos del diagnóstico, los ajustes que se requieran y las recomendaciones necesarias para garantizar el óptimo desempeño de la herramienta.
- 2.7. La ejecución de las actividades de soporte, incluidas las visitas ilimitadas que surjan durante la suscripción de la renovación del licenciamiento de software sin costo adicional para la Entidad, deberán ser previamente coordinadas con el Supervisor del contrato, con el fin de evitar afectaciones a las actividades diarias de la entidad. Para tal efecto, el contratista deberá presentar con antelación un plan de trabajo, en el cual se detallen las actividades a desarrollar, los tiempos de ejecución y la asignación de los recursos humanos necesarios, de conformidad con el subproceso de gestión de cambios del proceso de gestión de tecnología de la Superintendencia Financiera.
- 2.8. El contratista deberá entregar alertas y notificaciones proactivas durante la vigencia del contrato
- 2.9. El contratista deberá suministrar un reporte escrito de cada revisión, efectuando los ajustes que se requieran como resultado del diagnóstico y consignando recomendaciones para obtener el mejor desempeño de la solución.
- 2.10. El contratista deberá instalar las actualizaciones del software licenciado por la SUPERINTENDENCIA, cada vez que se liberen nuevas versiones o correcciones (patches), proporcionando los medios de instalación y la documentación respectiva o mediante la descarga desde un sitio Web
- 2.11. El contratista deberá garantizar durante la vigencia del contrato, la continua prestación de los servicios que dependen de dichos elementos. En caso de que se requiera retirar el equipo o parte de éste, se debe suministrar, en calidad de soporte y al momento del retiro, un equipo de características similares o superiores, configurado de acuerdo al esquema de la SUPERINTENDENCIA, previo visto bueno del supervisor del contrato y del Subdirector de Operaciones, sin costo adicional para la Entidad, en un tiempo máximo de un (1) día hábil.

- 2.12. Una vez retirado el equipo o parte de éste, de las instalaciones de la Superintendencia, se dispondrá, como máximo, de treinta (30) días calendario para devolverlo reparado y en perfecto estado de funcionamiento. En caso de exceder el tiempo indicado el equipo deberá reemplazarse por uno de idénticas características, o en su defecto, uno de mayor capacidad técnica, previo visto bueno del supervisor del contrato y del Subdirector de Operaciones, el cual pasará a ser propiedad de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, sin costo adicional para la entidad.
- 2.13. El contratista deberá entregar el documento expedido por el fabricante donde certifique que se prestará el soporte Elite -Pro-Advanced Support Service), al momento de realizarse el pago, junto con la documentación de la renovación del licenciamiento

### **3. SOPORTE ESPECIALIZADO ELITE - Pro-Advanced Support Service FABRICANTE FORTINET**

- 3.1. El servicio será prestado directamente por el fabricante en la modalidad 7x24x365, en idioma español (SOPORTE FORTICARE ELITE - Pro-Advanced Support Service) para esta solución de la Superfinanciera y debe estar cubierta por el servicio de soporte avanzado de fábrica, con niveles de atención diferenciales y enrutamiento de los casos de la entidad a un grupo de ingenieros especializado
- 3.2. El soporte avanzado de fábrica debe incluir una reunión de inicio con la entidad, en la cual se realizará un intercambio de la información necesaria para la configuración y operación correctas del servicio.
- 3.3. El soporte avanzado debe incluir la designación de un ingeniero líder en la región (América) enfocado en la resolución de los tiquetes generados por la entidad.
- 3.4. El soporte avanzado de fábrica debe incluir la gestión proactiva de tiquetes para actividades técnicas programadas fuera de horario, incluida la revisión de información y la redirección con equipos globales.
- 3.5. El soporte avanzado de fábrica debe incluir conferencias telefónicas periódicas para realizar un seguimiento de los tiquetes abiertos e informar el progreso.
- 3.6. El soporte avanzado de fábrica debe incluir una revisión trimestral, que cubrirá el análisis general de los tiquetes/actividades en curso y la obsolescencia de hardware y software.
- 3.7. El soporte avanzado de fábrica debe proporcionar informes de análisis de causa raíz (RCA) para incidentes críticos (Prioridad-1 y Prioridad-2) relacionados con los dispositivos ofertados.
- 3.8. El soporte avanzado de fábrica debe notificar a la entidad de cualquier problema crítico abierto que pueda afectar su entorno.
- 3.9. El soporte avanzado de fábrica debe tener la opción de realizar al menos una reunión o asistencia técnica de forma presencial en la ubicación de la entidad, esta se acordará de forma previa con el Fabricante.

- 3.10. El soporte avanzado de fábrica debe tener la opción de realizar al menos dos asistencias remotas fuera del horario de atención para las ventanas de mantenimiento indicadas por la entidad, estas se acordarán de forma previa con el Fabricante.
- 3.11. Se debe suministrar un reporte escrito de cada revisión, efectuando los ajustes que se requieran como resultado del diagnóstico y consignando recomendaciones para obtener el mejor desempeño de la solución.
- 3.12. El soporte telefónico o en línea para dar solución a un problema, se deberá atender en un tiempo máximo de quince (15) minutos y un objetivo de restauración del servicio de 4 horas a partir de la creación del ticket, contadas a partir de la solicitud del servicio por parte de la Entidad.

En constancia de lo anterior se firma por,

**Leonardo Fabio Rojas Torres**  
Estructurador técnico  
Analista de sistemas de la Subdirección  
de Operaciones

**Saul Armando Pedraza Moreno**  
Subdirector de Operaciones