GRUPO 2

RENOVACIÓN DE SOPORTE HARDWARE Y SOFTWARE DE LAS PLATAFORMAS DELL DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

<table>
<tr><td>Clasificación del bien o servicio</td><td>
<table>
<tr><td>81112200</td><td>Mantenimiento y soporte de software.</td></tr>
<tr><td>81112300</td><td>Mantenimiento y soporte de hardware informático.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Nombre Comercial del Bien o Servicio</td><td>RENOVACIÓN DE SOPORTE HARDWARE Y SOFTWARE DE LAS PLATAFORMAS DELL</td></tr>
<tr><td>Calidad</td><td>N/A</td></tr>
<tr><td>Generalidades</td><td>La Fiscalía General de la Nación posee actualmente una infraestructura del fabricante DELL y se requiere la renovación del soporte.</td></tr>
<tr><td>Requisitos generales</td><td>Para la renovación del soporte, la FGN requiere los siguiente:
<table>
<tr><th>Ítem</th><th>DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO</th><th>VIGENCIA DEL SOPORTE</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Renovación de soporte de hardware y software de las plataformas DELL</td><td>Tiempo por doce (12) meses</td></tr>
</table>
*NOTA: Para todos los componentes se debe proveer un soporte y garantía 7X24 por doce meses.

Para la entrega de la certificación expedida por el fabricante en formato electrónico y/o físico en la que se acredite la renovación y/o suscripción del licenciamiento a nombre de la Fiscalía General de la Nación, el contratista cuenta con 20 días calendario, donde se constate que el soporte inicia a partir del vencimiento del soporte actual. Todos los productos deben quedar registrados a través del envío de la certificación a la cuenta de correo 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 HARDWARE Y SOFTWARE DE LAS PLATAFORMAS DELL</td></tr>
</table>

La Entidad se requiere renovar los servicios de soporte 7x24 certificado por el fabricante para el hardware relacionado a continuación:

Tipo / Modelo	Service Tag
PowerEdge R650	GXK80R3
PowerEdge R650	HXK80R3
PowerEdge R740XD	4YR0RJ3

Cuadro: Período de soporte - Equipos servidores

Se Requiere un servicio de soporte 7X24, de acuerdo con los niveles de severidad ofertados y establecidos en las políticas de soporte del fabricante, los cuales se encuentran descritos en el link https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/es/ar/dell-prosupport-for-client-products-sd-es-xl.pdf y deben incluir como mínimo:

- Disponer línea telefónica 018000 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.
- Proveer las partes reemplazables en caso de fallo y asignar el personal para atención en sitio.
- Realizar las actualizaciones de software, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones críticas del software, microcódigo y componentes, las cuales deberán ser ejecutadas por el soporte técnico especializado en el producto, sin costo adicional para la entidad.
- Responder al llamado de servicio en un término no mayor a 4 horas.
- Proveer las partes reemplazables en caso de fallo y asignar el personal para atención en sitio.
- Reemplazo de partes con envío y recogida sin costo para la entidad. Los tiempos de respuesta deben ser de conformidad con los niveles de soporte establecidos por el fabricante.
- Cada soporte y licencia deberán entregarse con sus certificaciones emitidas por el fabricante, con las instrucciones de activación seriales y demás componentes que apliquen.

	• Cumplir en el marco del soporte técnico prestado las normas y permisos ambientales necesarios para el desarrollo del objeto contractual, aplicables según la Ley, y de acuerdo con los procesos y/o políticas globales del fabricante. Las versiones principales de productos y tecnología deben incluir: versiones de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionadas y actualizaciones de documentación.
Empaque y rotulado	N/A
Presentación y Unidad de Medida	Soporte – Soporte por 12 meses

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