ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Objeto	Contratar infraestructura tecnológica CISCO para la administración, operación, continuidad y evolución de la solución de networking del Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC)

1. ALCANCE Y SITUACIÓN ACTUAL

1.1. SITUACIÓN ACTUAL

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) requiere contratar la renovación licenciamiento del hardware y software CISCO, así como la contratación del soporte técnico y extensión de garantías de la infraestructura tecnológica de redes, que permita garantizar la continuidad operativa, la disponibilidad de los servicios de red y la correcta operación de la infraestructura tecnológica bajo las mejores prácticas.

De acuerdo con lo expuesto, el IGAC requiere la renovación integral del licenciamiento del Hardware y software, y la contratación del soporte y extensión de garantías de fabricante para las siguientes soluciones:

1. CISCO SD-Access.
2. CISCO ACI.
3. CISCO ISE.

Servicios:

- Renovación de licenciamiento de hardware y software para las soluciones CISCO con las que cuenta la entidad.
- Adquirir soporte técnico especializado y extensión de garantía de fábrica en modalidad Cisco Success Track Standard para todas las soluciones CISCO, así como, ECMU para las máquinas virtuales de ISE. Con cobertura SNTP (STD 24x7x4) para los componentes críticos y SNT (STD 8x5xNBD) (Next Business Day) para componentes no críticos.

  Nota: Los servicios anteriores, se requiere renovar por 12 meses a partir de la fecha de entrega y activación de los servicios certificados por fábrica o hasta la fecha "end of support" anunciada por el fabricante, lo que primero ocurra.

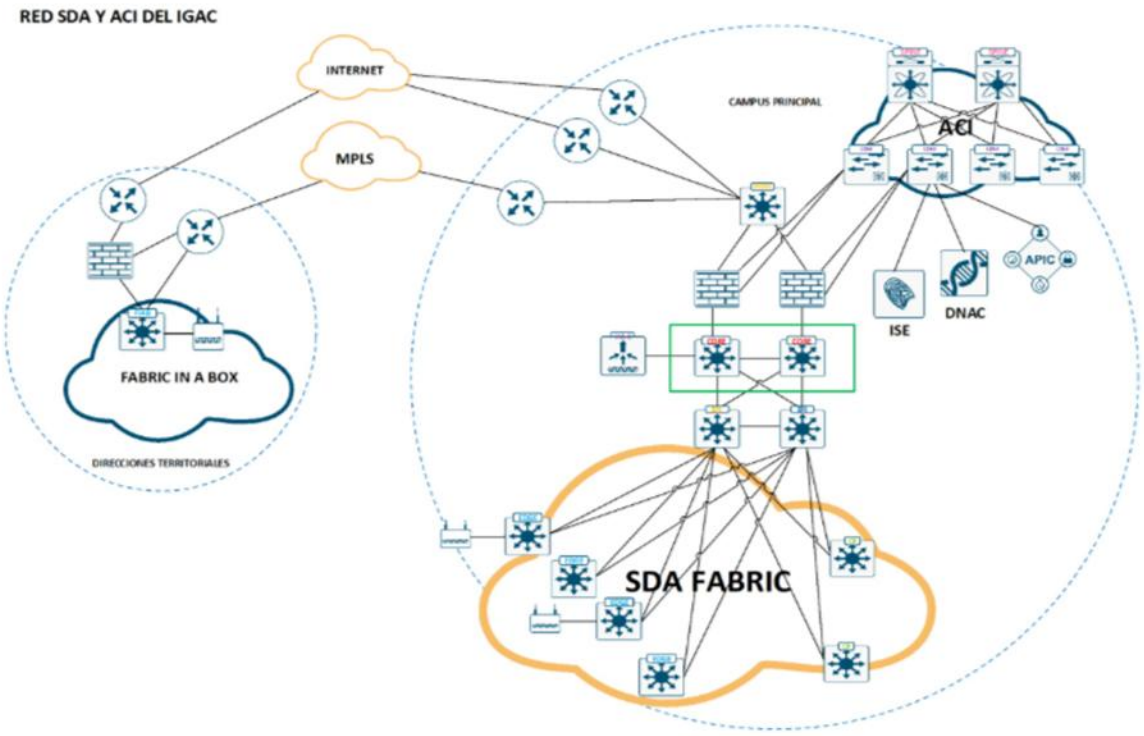
1.2. NECESIDAD.

Actualmente la entidad cuenta con las siguientes soluciones de redes definidas por Software (SDN):

1. CISCO SD-Access con Catalyst Center.
2. CISCO ACI para Datacenter.
3. CISCO ISE para control y gestión de acceso a red.

Las cuales están compuestas de la siguiente manera:

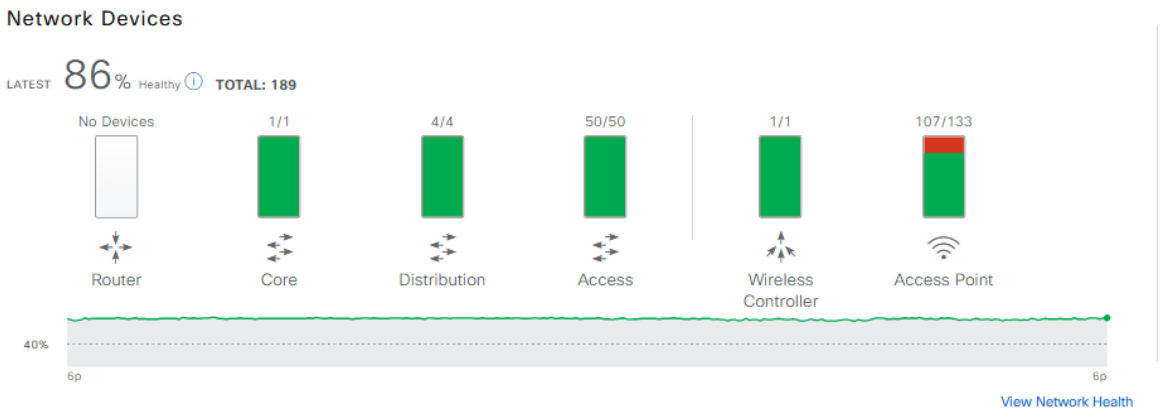
Arquitectura General:



1. CISCO SDA:

3 Servidores físicos Catalyst Center en Cluster.
6 Switches de la familia C9500.
67 Switches de la familia C9300L
73 Switches de la familia C9200
80 Access Point C9120AXI-A
49 Access Point C9130AXI-A
4 Access Point AIR-AP1542I-A-K9.

Esta infraestructura SDA, es administrada desde el Catalyst Center en el cual se evidencia de la siguiente manera:



1 switch de Core en modo VSS compuesto por 2 Catalyst C9500.
4 Switch de distribución (2 Contro Plane y 2 Border) Catalyst C9500.

29 Stacks de Switch Tipo EDGE compuestos por switch C9300L y C9200.
21 Stacks de Switchs Tipo FIAB (Fabric in a Box) compuestos por los switch C9300L.

2. CISCO ACI:

3 Servidores físicos APIC en cluster.
2 Switches Nexus 9K-C9332C - Spine
2 Switches Nexus 9K-C93180YC-FX3 - Leaf
2 Switch Nexus 9K-C93108TC-FX3P - Leaf

Part number	Description	Quantity
N9K-C9332C	Nexus 9K ACI & NX-OS Spine, 32p 40/100G & 2p 10G	2
N9K-C93180-FX3-B8C	Nexus 93180YC-FX3 w/ 8x 100G Optics	2
N9K-C93108-FX3-B8C	Nexus 93108TC-FX3P w/ 8x 100G Optics	2
APIC-SERVER-M3	APIC Appliance - Medium Configuration (Upto 1200 Edge Ports)	3

3. CISCO ISE:

2 VM ISEPAN Virtualizados
2 VM ISEPSN Virtualizados

Deployment Nodes



Esta soluciones y dispositivos se encuentran en las siguientes ubicaciones:

Ciudad	Dirección	Solución	Inventario
Bogota D.C.	Carrera 30 # 48 -51 - Bogota D.C.	ACI	Solucion ACI
		ISE	Solución ISE
		SDA	Tres (3) Servidores Catalys Center
			Dos (2) Switches Core Catalyst de la familia 9500 en modo VSS
			Dos (2) Switches Control Plane Catalyst de la familia 9500
			Dos (2) switches Border Catalyst de la familia 9500
			Dos (2) WLC C9800 en HA.
			Setenta y siete (77) Switches Catalyst de la familia 9200, distribuidos en 22 Stack de Switch EDGE.
			Cincuenta y un (51) Access Point - Modelo C9130AXI-A
			Cuatro (4) Accees Point - Modelo AIR-AP15421-A-K9
Atlántico: Barranquilla	Carrera 58 No. 70 - 93 - Barranquilla	SDA	Cuatro (4) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Dos (2) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack tipo EDGE. Tres (3) Access Point Modelo C9120AXI-A
Boyacá: Tunja	Calle 18 # 11 - 31 Edificio Banco Agrario pisos 5-6-7 - Tunja	SDA	Dos (2) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Un (1) Switch Catalyst de la familia 9300L tipo EDGE. Un (1) Switch Catalyst de la familia 9300L tipo EDGE. Cico (5) Access Point Modelo C9120AXI-A
Bolívar: Cartagena	Calle 34 No. 3A - 31 - Cartagena	SDA	Dos (2) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Diez (10) Access Point Modelo C9120AXI-A
Caldas: Manizales	Calle 21 No. 23 - 22 Edificio Atlas Piso 7-8 – Manizales	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Dos (2) Access Point Modelo C9120AXI-A
Caquetá: Florencia	Calle 20 # 5 - 29 Barrio Buenos Aires - Florencia	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Tres (3) Access Point Modelo C9120AXI-A
Casanare: Yopal	Calle 7 # 18 - 14 primer piso, edificio Solé Centro corporativo - Yopal	SDA	Dos (2) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Dos (2) Access Point Modelo C9120AXI-A
Cauca: Popayán	Calle 3 # 7 -08 Barrio Centro - Popayan	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Tres (3) Access Point Modelo C9120AXI-A
Cesar: Valledupar	Calle 16 # 9 - 30 piso 8 Edificio Caja Agraria - Valledupar	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Dos (2) Access Point Modelo C9120AXI-A
Córdoba: Montería	Carrera 2 # 22 - 05 - Monteria	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Tres (3) Access Point Modelo C9120AXI-A
Guajira: Riohacha	Calle 12 # 5 - 31 Riohacha	SDA	Dos (2) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Dos (2) Access Point Modelo C9120AXI-A
Huila: Neiva	Calle 9 # 8 -75 - Neiva	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Tres (3) Access Point Modelo C9120AXI-A
Magdalena: Santa Marta	Calle 15 # 3 -25 piso 4 Edificio BCH - Santa Marta	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Dos (2) Access Point Modelo C9120AXI-A
Meta: Villavicencio	Carrera 33 # 24 - 101 Barrio San Benito - Villavicencio	SDA	Dos (2) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Dos (2) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack tipo EDGE. Doce (12) Access Point Modelo C9120AXI-A
Nariño: Pasto	Calle 18a # 21A - 18 Complejo Interior 3 - Pasto	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Tres (3) Access Point Modelo C9120AXI-A
Norte de Santander: San José de Cúcuta	Calle 10 # 3 -42 Edificio Banco Santander Oficina 602 - Cúcuta	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Tres (3) Access Point Modelo C9120AXI-A
Quindío: Armenia	Carrera 13 # 14 -33 Barrio Centro - Armenia	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Dos (2) Access Point Modelo C9120AXI-A
Risaralda: Pereira	Complejo Urbano Diario el Otún Local 8 -Pereira	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Tres (3) Access Point Modelo C9120AXI-A
Santander: Bucaramanga	Carrera 20 # 33 -58 Barrio Centro - Bucaramanga	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Dos (2) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack tipo EDGE. Siete (7) Access Point Modelo C9120AXI-A
Sucre: Sincelejo	Carrera 18 # 23 - 04 Edificio Caja Agraria Piso 7 - Sincelejo	SDA	Tres (3) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Tres (3) Access Point Modelo C9120AXI-A
Tolima: Ibagué	Calle 13 # 3A -22 - Ibague	SDA	Dos (2) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack Tipo FiaB. Tres (3) Access Point Modelo C9120AXI-A
Valle del Cauca: Cali	Carrera 6 # 13 -56 Barrio Centro - Cali	SDA	Cuatro (4) Switches Catalyst de la familia 9300L en Stack tipo EDGE. Ocho (8) Access Point Modelo C9120AXI-A

Dichas soluciones cuentan con soporte, garantía y licenciamientos vigentes hasta el 27 de mayo de 2026, razón por la cual se hace necesaria la adquisición de los servicios de soporte, garantía y renovación de licenciamientos correspondientes, con el fin de asegurar la continuidad, disponibilidad y correcta operación de la infraestructura de red institucional. La no adquisición de estos servicios conllevaría la pérdida de funcionalidades críticas para la gestión, administración, seguridad y operación de la red, generando riesgos técnicos y operativos para la entidad.

Con base en lo expuesto anteriormente el presente proyecto tiene como propósito lo siguiente:

2. CONDICIONES GENERALES

El proveedor deberá cumplir con los siguientes aspectos:

- Manifestar de manera clara, explícita y oportuna, los requerimientos que deba contemplar la Entidad, para proceder con la entrega y recibo a satisfacción de los servicios objeto del contrato que se suscriba.
- Acuerdo de confidencialidad y seguridad informática: El proveedor deberá firmar y entregar para el momento de la reunión de inicio (Kick-Off), el modelo de Acuerdo de Confidencialidad que entrega la entidad, el cual debe estar suscrito por el Representante Legal del proveedor dirigido al Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, donde garantizará la confidencialidad de la información Institucional a la cual tengan acceso directamente o por intermedio de terceros. Así mismo, allegar el "*compromiso de confidencialidad*" debidamente suscrito entre el (los) trabajador(es) asignado(s) a la ejecución del contrato y el contratista.
- Adoptar todas las medidas de seguridad que se requieran para la entrega y traslado, en especial de las personas que realizan las actividades en el marco del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se debe presentar la afiliación a EPS y ARL.
- El proveedor deberá disponer de todas las herramientas, instrumentos y equipos, necesarios para realizar las actividades objeto del proceso, así como la dotación de personal, de salud ocupacional y las que se requieran en el cumplimiento del contrato, lo cual es a cargo y de responsabilidad del proveedor, y sin ningún costo adicional para la entidad
- Se debe hacer entrega cuando la entidad lo determine de los documentos del fabricante que acrediten la activación de la extensión de garantía, el soporte para el Hardware y Software y la renovación del licenciamiento de la plataforma por el periodo requerido en la presente ficha técnica.
- Es responsabilidad del proveedor velar por el cumplimiento de las buenas prácticas, leyes y normas relacionadas con la seguridad de la información, así como con la política de seguridad de la información del IGAC.

2.1. REUNIÓN DE INICIO –KICKOFF DEL PROYECTO

A los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Acta de inicio, se realizará la reunión de inicio del proyecto (Kickoff), mediante la cual el Instituto, por medio del supervisor del contrato o su delegado, indicará los lineamientos a tener en cuenta por parte del contratista dentro de la ejecución del contrato y que estarán enmarcados dentro de las obligaciones y especificaciones establecidas en la ficha técnica y estudio previo, y demás documentos precontractuales. Así mismo, el proveedor deberá realizar la entrega de los siguientes documentos para revisión y aprobación del supervisor del contrato

a. Plan de trabajo y cronograma.
b. Acuerdo de Confidencialidad.
c. Plan de Continuidad y Contingencia
d. El documento que informe el procedimiento y gestión del escalamiento definido para la atención de solicitudes, requerimientos, incidentes y garantías (si aplica), donde mínimo se debe informar sobre:
    - Descripción de los procesos de escalamiento técnico y gerencial.
    - Matriz de comunicación para la atención de incidentes y problemas (Medios de contacto, nombre, teléfono, correo electrónico y cargo de cada persona descrita en la matriz).

Nota 1: Para efectos de revisión y aprobación de estos documentos por parte del supervisor del contrato, la Entidad contará con dos (2) días hábiles a partir de la entrega por parte del proveedor (en reunión de Kickoff), para informar al proveedor, las observaciones, solicitud de ajuste, complementación y aprobación de estos. Los documentos serán ajustados por el proveedor, si hay lugar a ello, en un plazo de dos (2) días hábiles siguientes a la solicitud formal del supervisor del contrato.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

La entidad requiere renovar el licenciamiento y adquirir el soporte y garantía de la solución de redes CISCO con el que cuenta, para lo cual se debe tener en cuenta que las características que se describen y solicitan en las siguientes especificaciones deben poder ser suministradas por el proveedor para todas las necesidades descritas, sin que esto represente costos o licenciamiento adicional que deba adquirir la entidad, conservando los periodos de garantías y soporte técnico.

3.1. SERVICIOS

3.1.1. RENOVACIÓN SUSCRIPCIONES DE LICENCIAMIENTO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL IGAC

Se deberá efectuar la renovación y activación de soporte y suscripciones de licenciamiento correspondientes a las soluciones Cisco ACI, Cisco ISE, Cisco AnyConnect y Cisco SD-Access DNA y demás licencias referenciadas en el anexo 2C, con una vigencia de 12 meses a partir de la fecha de entrega y activación de los servicios certificados por fábrica o hasta la fecha de “end of support” anunciada por el fabricante, lo que primero ocurra, asegurando el derecho pleno de uso, soporte y operación funcional durante todo el período contractual.

El contratista deberá realizar todas las gestiones técnicas y administrativas necesarias para la activación de las suscripciones en la infraestructura tecnológica actual del IGAC, garantizando la correcta habilitación de las funcionalidades y la continuidad operativa de los servicios asociados. Así mismo, deberá asegurar la gestión completa en el Cisco Smart Account institucional, incluyendo la vinculación, registro, asignación de licencias y su mantenimiento activo en las plataformas del fabricante, de conformidad con las políticas y mejores prácticas de Cisco.

La activación del soporte y de las suscripciones deberá realizarse dentro de los plazos establecidos, garantizando su vigencia continua desde la firma del acta de inicio del contrato, con cobertura de fabricante activa y trazabilidad de los registros en el Smart Account.

El alcance del soporte y suscripciones deberá contemplar el acceso al servicio TAC (Technical Assistance Center), acceso a parches, actualizaciones y nuevas versiones de software, así como el acompañamiento técnico en línea para la solución de incidentes.

Las cantidades y tipos específicos de licenciamiento requeridos se detallan en el Anexo No. 2C del presente documento.

El contratista deberá garantizar que todas las suscripciones y servicios queden alineados a 12 meses a partir de la fecha de entrega y activación de los servicios certificados por fábrica o hasta la fecha de “end of support” anunciada por el fabricante, lo que primero ocurra.

Se debe efectuar la activación de soporte de productos y suscripciones durante la vigencia del Contrato con el correspondiente derecho de uso y operación 100% funcional acorde al tipo de licenciamiento especificado.

Nota: Se debe incluir todo el licenciamiento necesario para los 21 Stacks de switches Tipo FiaB (Fabric in a Box) los cuales tienen la WLC embebida y cumplen todos los roles (Border, Control Plane, WLC y EDGE).

3.1.2. ADQUISICIÓN DE SOPORTE Y EXTENSIÓN DE GARANTÍAS

La adquisición del soporte y extensión de garantías de la solución de redes CISCO debe cumplir las especificaciones técnicas y funcionales que se tienen a continuación:

1. El contratista deberá garantizar la activación del Contrato por parte del fabricante sobre todos los componentes incluidos en el presente proceso de contratación acorde a la modalidad de soporte y nivel de servicio requerido según Anexos No. 2A "Equipos CISCO con soporte requerido Success Track Standard SNTP (STD 24x7x4) y ECMU SUPP SWSS para ISE para la infraestructura Critica, así como para el Anexo 2B, “Equipos con soporte Success Track Standard SNT (STD 8x5xNext Business Day)” para la infraestructura no critica.

   Los equipos y licencias del (IGAC) incluidos en el presente proceso corresponden a componentes de red LAN SD-Access con Catalyst Center (Core, Border, Ctrol Plane, EDGE, FiaB, WLC, APs), así como ACI Datacenter con APIC (Spine, Leaf) y seguridad con CISCO ISE.

   El Hardware del fabricante CISCO referenciado en los Anexos enunciados debe contar con el servicio de soporte especializado de fabricante y extensión de garantía incluidas las partes internas del equipo o dispositivo.

   Los equipos deberán ser incluidos en soporte de fabricante bajo la modalidad SUCCESS TRACK Standard con el nivel de servicio definido en los anexos 2A y 2B.

   Los detalles de cantidad, tipo de soporte, niveles de servicio y suscripciones requeridas se encuentran en el presente documento y anexos enunciados.

   Para cada uno de los equipos la vigencia del soporte y garantía de fabricante será por 12 meses a partir de la fecha de entrega y activación de los servicios certificados por Fábrica o hasta la fecha "end of support" anunciada por el fabricante, lo que primero ocurra.

   NOTA: Una vez legalizado el contrato ante el IGAC y dentro de los quince (15) días calendario siguientes al acta de inicio, se debe entregar al Supervisor del Contrato el oficio expedido por el fabricante CISCO que demuestre, por cada componente, el tipo de soporte contratado y el periodo cubierto acorde a lo indicado en el presente documento.

2. Los servicios contratados deben adoptar el uso de mejores prácticas ITIL v3, para la gestión de infraestructura de tecnologías de la información. Deben estar caracterizados, implementados y apropiados todos los procesos del marco de referencia. Igualmente debe estar alineado con los procesos de la dirección de tecnología de IGAC.

3.1.2.1. Soporte Success Track Standard

El soporte especializado de fabricante CISCO modelo SUCCESS TRACK Standard; debe incluir soporte técnico especializado, cambio de partes, cambio de equipos (RMA), actualización de Software, soporte remoto a problemas, acceso a documentación técnica, acceso a la comunidad de Cisco que permita realizar consulta.

El SOPORTE SUCCESS TRACK Standard debe incluir mínimo las siguientes especificaciones:

HARDWARE Y SOFTWARE:

1. TAC Access: Acceso directo por parte de IGAC al Centro de Asistencia Técnica (TAC) del fabricante CISCO, disponible 24 horas al día y 7dias a la semana para recibir asistencia con el uso del producto, la configuración y la resolución de problemas, tanto en línea como por teléfono.
2. Tiempo de respuesta: Máximo 1 hora para eventos críticos (Severidad 1 y Severidad 2).
3. Hardware RMA: Reemplazo de equipos con los Service Level definidos en el Anexo 2A para SNTP (STD 24x7x4) y Anexo 2B para SNT (STD 8x5xNDB) para envío de partes de reemplazo. El fabricante es responsable del diagnóstico remoto, autorización de RMA, despacho y recogida de partes en la ubicación especificada por el IGAC.
4. Software Updates & Maintenance Releases: proveer parches, workarounds y versiones de software para corregir fallas, bugs y Vulnerabilidades reportadas.
5. Support Communities: Acceso a la comunidad de soporte CISCO.
6. Asset & License View: Vista actualizada de hardware, seriales, licencias, contratos y OS.
7. Case Management: Vista de casos abiertos/cerrados, RMAs, severidades y seguimientos.
8. Field Notices: Alertas sobre problemas no relacionados con seguridad que afecten la red.
9. Security Advisories: Alertas PSIRT (Product Security Incident Response Team) de seguridad y recomendaciones de remediación.

Nota: El proveedor debe garantizar la cobertura de soporte, garantía y RMA para todas las partes internas de los dispositivos CISCO que hacen parte de este proceso.

REEMPLAZO DE EQUIPOS Y PARTES

La infraestructura tecnológica del IGAC se encuentra distribuida a nivel nacional, en sede principal de Bogotá y Direcciones territoriales.

En caso de que, para la resolución de un correctivo, se requiera el reemplazo (RMA) de Hardware (equipo total o de partes), este deberá entregarse en la sede donde se encuentra instalado el equipo o parte afectada.

Los tiempos de entrega para reemplazo deben estar acorde a las necesidades establecidas para cada tipo de componente (Anexo 2A, 2B) y el tiempo comprometido por fabricante.

En caso de ser necesario el cambio de equipos o partes, los mismos deben ser compatibles con el equipo que se interviene y en caso de cambio total de equipo debe ser de igual o mejores características técnicas, conservando la compatibilidad respectiva con los servicios que soporta.

El dispositivo o parte debe quedar totalmente configurado y en funcionamiento sin ningún costo adicional para la entidad.

El envío de devolución del dispositivo o la parte defectuosa a fábrica deber estar incluida en el soporte contratado, con lo cual no debe representar un costo adicional para la entidad.

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS

El soporte de fabricante deberá brindar apoyo en línea tanto para los mantenimientos correctivos como para la instalación de repuestos necesarios a los equipos, elementos y software que hacen parte de la solución CISCO; d sin costo adicional para la Entidad

Si para brindar solución a la falla de la solución de redes CISCO, se requiere del suministro e instalación de uno o varias partes, insumos o repuestos, estos deben ser proporcionados los tiempos establecidos en los SLA STD 24x7x4 y 8x5xNBD, según corresponda a cada equipo. En caso de que la falla no pueda ser resulta dentro de los tiempos establecidos en los SLA, o, el equipo falla por segunda vez, se deberá entregar un equipo nuevo de las mismas o superiores características al equipo que se encuentra en fallo, brindando apoyo en línea para configurarlo y ponerlo en perfecto funcionamiento, sin costo adicional para la Entidad.

Mantenimientos Preventivos Lógicos de la Infraestructura Tecnológica del IGAC

El soporte de fabricante deberá suministrar actualizaciones de seguridad del firmware de los equipos asi como el servicio de Field Notices y Security Advisories para los elementos y software que hacen parte de la solución CISCO, así como actualizaciones del software de las plataformas que la solución requiera de manera que permita prevenir fallas o remediar vulnerabilidades de manera preventiva.

Mantenimiento Correctivo

Durante el período de garantía de los bienes, el soporte de fábrica deberá prestar el servicio de mantenimiento correctivo y RMAs, las veces que sea necesario, en los esquemas de atención definidos para los dispositivos en el anexo 2A con cobertura SNTP (SDT 24x7x4) y el anexo 2B con cobertura SNT (STD 8x5xNBD)

El soporte de fábrica debe atender la solicitud del supervisor del contrato de diagnosticar la falla presentada y determinar si se requieren repuestos.

-En caso de que el problema o falla a nivel de hardware pueda solucionarse con reemplazo de partes, el soporte de fábrica deberá reemplazar la parte por una nueva de iguales o superiores características, sin costo alguno para el IGAC, esto, durante el período de garantía de los bienes, sin limitaciones ni restricciones.

El soporte de fábrica debe suministrar las partes nuevas de iguales o superiores características a los originales, nuevos, no remanufacturados, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de la solución a adquirir, lo cual, no deberán significar costo adicional alguno para el IGAC

Nota 1: Tanto los servicios de mantenimiento correctivo, como los repuestos/partes requeridos no generan costo adicional alguno para el IGAC.

3.1.2.2. CISCO Software Support Service (SWSS) para ISE Virtualizados:

Debe incluir como mínimo, soporte técnico de nivel ECMU Supp SWSS para soluciones complejas, referido como Cisco Software Supp SWSS, servicio de soporte técnico, mantenimiento de software para aplicaciones y licencias perpetuas de Cisco, proporcionar actualizaciones de software, parches de mantenimiento y acceso al TAC 24x7x4.

El Software Support Service (SWSS) debe incluir mínimo las siguientes especificaciones:

1. Access TAC: Servicios de soporte telefónico, soporte técnico remoto y mantenimiento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, del Cisco Technical Assistance Center (TAC). Acceso a ingenieros

especializados que pueden analizar problemas complejos del software de las aplicaciones y la red para ayudar a remediar los incidentes.

2. Actualizaciones de Software: mantenimiento de las aplicaciones de software, así como a las actualizaciones menores e importantes disponibles, que ayuden a mantener la operación del sistema de forma eficiente.

3. Acceso en Línea a Herramientas y Recursos: Acceso continuo al sitio de Cisco Support, que permita el envío y manejo de casos y solicitudes de soporte para dar seguimiento a la resolución de los mismo, además de recibir actualizaciones y mejoras de software.

3.2. DOCUMENTACIÓN

3.2.1. Cronograma

El Proveedor deberá presentar para la reunión de inicio- KICKOFF , el cronograma, el cual deberá considerar entre otras las siguientes actividades:

- Renovación del licenciamiento
- Inclusión de Hardware y Software en soporte de fabricante
- Entrega de la activación del soporte y extensión de garantía.
- Configuración sobre los equipos de la entidad
- Otros que sean relevantes para el proyecto.

3.2.2. Plan de Continuidad y Contingencia de la solución a proveer

El Proveedor deberá presentar para la reunión de inicio--Kickoff, el Plan de Continuidad y Contingencia adoptado al interior de su Compañía para la prestación de su servicio y que permita evidenciar las posibles anomalías que ponen en riesgo la correcta ejecución del contrato y que impidan eventualmente un normal funcionamiento y atención de incidentes de seguridad que se puedan presentar durante y después de la realización de las actividades objeto del contrato. Así mismo, las medidas que se adoptarán para reanudar las operaciones ante las posibles fallas y que garanticen la continuidad de la prestación de los servicios de TI, con los acuerdos de niveles de servicios propios de la operación de servicios de misión crítica.

El oferente deberá realizar en conjunto con los administradores del IGAC, un plan de copias (Backup) de todos los componentes de la solución, garantizando el respaldo en dado caso de pérdida de estos.

3.2.3. Informes

El proveedor deberá presentar un único informe, máximo a los quince (15) calendario, contados a partir de la renovación y suscripción de las licencias, soporte técnico y extensión de garantías, en el cual queden registradas las acciones, actividades realizadas y estado de las mismas, en cumplimiento del objeto contractual. El informe debe además de lo anterior, indicar, mínimo los siguientes aspectos:

a) Descripción del producto (licencia, soporte, extensión de garantía) entregada y equipo correspondiente.
b) Tipo de Licenciamiento, soporte o extensión de garantía.
c) Cantidad de licencias, contratos de soporte y extensión de garantías entregadas
d) Incidentes y problemas o situaciones que se hayan presentado durante las activaciones de los servicios, causas raíz y forma de solución implementadas

e) Recomendaciones y mejores prácticas
f) Datos de contacto y horarios de atención para requerimientos de la Entidad

La aprobación del Informe Final por parte del supervisor del contrato será condición necesaria para el cierre del proyecto y el trámite de liquidación contractual.

4. ANÁLISIS Y MATRIZ DE RIESGOS

Ver Anexo No. 2 – Matriz de Riesgos

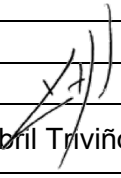
5. CLASIFICACIÓN CÓDIGO UNSPSC

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase
43232907	43. Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4323. Software	432329. Software para trabajo en redes
43233002	43. Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4323. Software	432330. Software de entorno operativo
81112300	81. Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111. Servicios informáticos	811123. Mantenimiento y soporte de hardware de computador
43222600	43. Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4322: Equipos o Plataformas y Accesorios de redes multimedia o de voz y datos	432226: Equipo de Servicios de red
43211500	43. Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4322: Equipos o Plataformas y Accesorios de redes multimedia o de voz y datos	432225: Equipos de Seguridad de Red

ELKIN ENRIQUE VIRGEN GALAN
SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (E)

Proyección	
Firma:	
Nombre Completo:	Nixon Yesid Rubiano Calderón
Cargo:	Contratista

Dependencia:	Subdirección de Infraestructura Tecnológica

Estructuración	
Firma:	
Nombre Completo:	Carlos Arturo Abril Triviño
Cargo:	Contratista
Dependencia:	Subdirección de Infraestructura Tecnológica