ANEXO TÉCNICO No. 01
OFICINA DE SISTEMAS
INVITACIÓN PRIVADA No. 917.104.2.445.2026

OBJETO: Contratar renovación soporte software Firewall Perimetral Metro Cali y Mio Cable.

PRODUCTOS Y SERVICIOS REQUERIDOS

ÍTEM	PRODUCTOS Y SERVICIOS	CANTIDAD
1	Renovación Soporte y Licenciamiento para FortiGate 120G: S/N FG120GTK24006414, Período (12 Meses)	1
2	Renovación Soporte y Licenciamiento para FortiGate 50G: S/N FGT50GTK24002571, Período (12 Meses)	1
3	FortiAnalyzer Cloud para FortiGate 120G: S/N FG120GTK24006414, Período (12 Meses)	1
4	FortiAnalyzer Cloud para FortiGate 50G: S/N FGT50GTK24002571, Período (12 Meses)	1
5	Servicio de Soporte Técnico 7x24	1

Para el cumplimiento del objeto del contrato el proveedor deberá garantizar, como mínimo, lo siguiente:

1) Activación y Certificación de Licencias: Gestionar ante el fabricante (Fortinet) la renovación del licenciamiento, soporte y suscripciones cloud detalladas en la tabla. Deberá entregar a la supervisión, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio del contrato, los certificados oficiales que acrediten la titularidad de la entidad, vigencia de doce (12) meses y números de serie correspondientes.

2) Implementación e Integración de FortiAnalyzer Cloud: Activar las suscripciones de FortiAnalyzer Cloud por cada dispositivo (FortiGate 120G y FortiGate 50G), configurar el envío de registros (logs) desde ambos firewalls hacia la consola en la nube, verificar la correcta recepción, correlación y análisis automatizado de los eventos de seguridad, y dejar operativos los tableros (dashboards) y reportes básicos de monitoreo. La puesta en marcha deberá completarse dentro de los **diez (10)** días calendario siguientes al inicio del contrato, entregando a la supervisión la evidencia de la integración en funcionamiento.

3) Mantenimiento Evolutivo y Actualización: Planear y aplicar las actualizaciones de firmware (FortiOS) menores y mayores en los equipos y en FortiAnalyzer Cloud. Toda intervención deberá programarse en ventanas de mantenimiento autorizadas por la Oficina de Sistemas y contar con un plan de reversión (rollback) para mitigar caídas en el servicio.

4) Gestión de Activos y Transferencia: Suministrar la documentación técnica de las nuevas versiones e inventariar el licenciamiento. Es obligación del contratista entregar las credenciales de administración de los portales de soporte y de la nube (FortiAnalyzer Cloud) exclusivamente a los funcionarios asignados por la entidad.

5) Soporte Técnico y Niveles de Servicio (7x24 / 8x5): Brindar soporte técnico especializado de segundo y tercer nivel bajo el siguiente esquema de disponibilidad y niveles de servicio:

- Esquema 7x24 (Soporte Crítico): Exclusivo para fallas que generen indisponibilidad de la infraestructura, caídas de la red perimetral o incidentes de seguridad digital. Tiempo máximo de atención inicial: **dos (2) horas** contadas a partir del reporte del incidente, por cualquier canal habilitado (telefónico, correo o mesa de ayuda).
- Esquema 8x5 (Soporte Ordinario): Para requerimientos menores, cambios de políticas, configuración y reportes, aplicable en días hábiles. Tiempo máximo de atención inicial: **ocho (8) horas hábiles** contadas a partir del registro de la solicitud.

Proyectó y Elaboró: Luis Javier Uribe Villaquirán – Contratista Oficina de Sistemas
Revisó y Aprobó: Mario Andrés Rendón Santos – Jefe Oficina de Sistemas