Institución Universitaria	**FICHA TECNICA DE ESPECIFICACIONES PARA PROCESOS DE SUBASTA INVERSA**

FORMATO N° 5
SELECCIÓN ABREVIADA No. 31 DE 2026

FECHA	**AGOSTO DE 2026**	**DEPENDENCIA:**	**OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA**
OBJETO:	**RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE BITDEFENDER, ARCSERVE Y EXAGRID PARA LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITM DE CONFORMIDAD CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**		

ANEXO TÉCNICO - ESPECIFICACIONES TECNICAS DETALLADAS

A continuación, se detallan y/o amplían las especificaciones técnicas mínimas que debe cumplir el Hardware de control de acceso solicitado en el presente proceso.

ITEM	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	CANTIDAD
1	Arcserve UDP Premium Plus Edition - Socket - One Year Enterprise Maintenance - Renewal	**11**
2	Arcserve UDP Premium Edition - Socket - One Year Enterprise Maintenance - Renewal	**2**
3	Arcserve Cloud Direct (Arcserve Cloud) - Storage from 6 TB to 10 TB (per TB) - Annual Subscription	**5**
4	ArcServe SAAS Backups for 365	**160**
5	GravityZone Elite - R (Bitdefender)	**1500**
6	Exagrid - SKU: *EX-21000E-1YRMS-S-RN WL *5x8 One Year Support & Maintenance Renewal for ExaGrid EX21000 Raw 48TB Capacity System 5x8 One AVTA203603601, Exagrid - SKU: EX2-10S2PA-1YRMS-S-RN WL *5x8 One Year Support & Maintenance Renewal for ExaGrid 10Gigabit Ethernet Dual Port SFP+Optical Add On	**1**
7	Exagrid - SKU: EX-36-1YRMS-S-RNWL Mantenimiento - 5x8 One Year Plus Support & Maintenance Renewal for ExaGrid EX36 Raw 96TB Capacity System - Prorated to coterm Serial Numbers - AVTA242209426. Exagrid - SKU: EX2-10S2PA-1YRMS-S-RNWL Mantenimiento - 5x8 One Year Plus Support & Maintenance Renewal for ExaGrid 10Gigabit Ethernet Dual Port SFP+Optical Add On	**1**

LOS ÍTEMS 3, 4 Y 5 RELACIONADOS EN LA TABLA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SON EXENTOS DE IVA Según el artículo 187 de la ley 1819 de 2016, son exentos de IVA Servicios de Nube, servidores de Hosting y mantenimiento a distancia de programas y equipos, esto se podrá validar en el siguiente enlace: Concepto Unificado del Numeral 24 del Artículo 187 de la ley 1819 de 2016.pdf (dian.gov.co).

NOTA 1: El contratista deberá brindar apoyo técnico y asesoría en la instalación de los productos y en cualquier inconveniente que se presente con las licencias, sin costo alguno para la entidad durante la vigencia de los licenciamientos.

NOTA 2: El contratista deberá dar acceso de manera gratuita a nuevas actualizaciones del motor BEST major release en la versión actual adquirida durante el tiempo de vigencia del licenciamiento.

NOTA 3: Soporte Técnico Ilimitado por el tiempo de vigencia del producto, basados en los SLA de los servicios Corporate de

Bitdefender Soporte remoto 5x8 de lunes a viernes, en los canales existentes para soporte: correo electrónico y Chat 7X24.

NOTA 4: Acuerdo de Servicios:

Durante la vigencia del licenciamiento, el contratista deberá garantizar la prestación del servicio de soporte técnico especializado y asesoría sobre las soluciones objeto de la presente contratación, suministrando un punto único de contacto, administrado por la Coordinación del Proyecto. A través de este canal se gestionarán, registrarán y atenderán las solicitudes de servicio, consultas técnicas, incidentes, requerimientos de configuración, escalamientos y demás necesidades relacionadas con el funcionamiento, administración y soporte de las soluciones Bitdefender, Arcserve y ExaGrid, de conformidad con el alcance del contrato y los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). Lo anterior, con el propósito de garantizar una atención oportuna, la continuidad de la operación de las plataformas y la adecuada gestión de los incidentes que puedan afectar los servicios objeto de la contratación.

El servicio de soporte deberá estar disponible en modalidad 7 x 24 x 365, conforme a los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos para el presente proceso.

NOTA ACLARATORIA:

*Si el problema reportado no se puede resolver a través del soporte de EL CONTRATISTA debido a que obedece a fallas de fabricación, EL CONTRATISTA deberá escalar el problema al fabricante o al distribuidor (vendedor de la infraestructura informática), mediante la apertura de un caso que dará solución al error. Durante la resolución del caso EL CONTRATISTA deberá ofrecer soluciones alternativas de operatividad para minimizar los traumas en las funciones de la infraestructura informática y mitigar los riesgos de perdida de información. Una vez el caso sea escalado al fabricante, EL CONTRATISTA monitoreará la gestión del servicio del fabricante desde la apertura del caso con éste, hasta el cierre de este.

Tiempo De Respuesta Soporte: Es el primer contacto entre el Ingeniero de Soporte Técnico y la persona asignada por el ITM una vez ha recibido notificación de apertura de caso y severidad. Este tiempo respuesta deberá ser de máximo es de una (1) hora con el propósito de que el ingeniero de soporte conozca detalles y profundice en la problemática presentada, y decidir la mejor forma de abordarlo según las modalidades y canales de soporte.

CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS SEGÚN SU SEVERIDAD			
Severidad	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA EN SITIO O REMOTO	
		ACS Premium	DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE
1	"Sistema Caído" o condición de producto inoperativo que afecta su sistema de producción y/o sus operaciones, así como una epidemia de virus en la organización.	Dentro del plazo de dos (2) horas d transferencia de llamada directa	Problemas de Licenciamiento. Servicio Básico No inicia (Job, Tape, DB)
			Fallas de Hardware de Respaldo
			Problemas en la base de Datos del producto
			No se accede a la Consola de respaldo
		Penalidad al proveedor para todas las severidades: Por Hora o Fracción de Incumplimiento se entregan dos Horas de Soporte Adicional.	
2	Afecta y/o restringe severamente su funcionalidad, pero su sistema continúa productivo. Sistema parcialmente en funcionamiento	Dentro del plazo de cuatro (4) horas	No se respaldan Algunos Servidores
			Lentitud en los respaldos
			Resultado fallido del Backup
			Mensaje critico de respaldo
			Anuncio de Vulnerabilidad "brecha de seguridad"
3	Problema menor que no tiene mayor efecto en sus operaciones de negocio	Dentro del plazo de seis (6) horas	Actualización de Versión
			Aplicación de Service Pack o Fixes
			Ajustes a Políticas de Backup
4	Problema menor o consulta acerca de Documentación / Funcionalidad del producto	Próximo día laboral	Consulta vía Mail, WEB, Telefónica
			Visita Preventiva
			Reuniones estratégicas de Seguimiento
			Visitas de puesta a punto o revisión de actividades
			Pruebas de concepto
			Presentaciones de Producto
			Apoyo a gestión de casos con Fabricante

Prestación del servicio de Soporte: El proponente deberá prestar los servicios de acuerdo con las siguientes modalidades remotas o presenciales, según se requiera:

Soporte Remoto: Modalidad de soporte no presencial donde el ingeniero entra en contacto a través de canales virtuales establecidos para entregar servicio y que no implican su presencia en sitio. Los canales determinados son escritorio remoto, telefónico, vía correo electrónico y mantenimiento preventivo, los cuales serán descritos a continuación:

- S**oporte Vía Escritorio Remoto:** Modalidad de soporte donde el ingeniero prestador del servicio se conecta en tiempo real con el ITM a través de una herramienta de asistencia remota, desde la cual deberá obtener información detallada sobre el incidente que presenta el servicio y/o plataforma de backup, para evaluar la severidad del problema. En caso de que el proponente no cuente con la herramienta el ITM proveerá una herramienta para dicho propósito.

- **Soporte Telefónico:** Modalidad de soporte para casos de consulta sobre estado de casos, búsqueda de información, solicitud de documentación técnica de fabricante e incidentes que se pueden solucionar a través de una consulta telefónica. En horario hábil, y en horario no hábil para lo cual deberá asignar un número telefónico disponible para ello.

- **Soporte Vía Correo:** Se considera soporte por correo electrónico aquel que demande la construcción o elaboración de un documento general, procedimiento, instructivo y/o flujograma, que conlleven a la resolución de un incidente. Este servicio se deberá prestar a través de una cuenta de correo que asigne el proponente

- **Mantenimiento Preventivo:** Este procedimiento incluye cambios, modificaciones y acciones que conduzcan a evitar errores o problemas que se puedan presentar durante la ejecución normal de la infraestructura informática, a través de

mejoras (releases), ajustes, perfeccionamientos que requiera la infraestructura una vez entre en funcionamiento. En algunos casos el contratista actuará como asesor, y el funcionario asignado del ITM realiza los procedimientos indicados, con el fin de optimizar las horas de soporte del Acuerdo de Servicios.

Soporte Presencial: Modalidad de soporte que requiere atención en sitio para soporte de incidentes presentados en la plataforma de resguardo, soportes técnicos preventivos y de monitoreo, y visitas que incluyan un seguimiento a la atención de casos. Este tipo de soporte incluye las siguientes modalidades: mantenimiento correctivo, mantenimiento correctivo por eventos, mantenimiento preventivo, reuniones estratégicas, visitas de monitoreo, instalación de nuevas versiones

- **Mantenimiento Correctivo Presencial:** Este soporte incluye la atención en sitio a incidentes que se presentan y que afectan el correcto funcionamiento de la plataforma de resguardo de su información. Este tipo de mantenimiento requiere: instalaciones de parches, fixes o service packs recomendados por los fabricantes del software licenciado.

- **Mantenimiento Correctivo Presencial Por Eventos:** Se consideran eventos sucesos que generan gran impacto en el correcto funcionamiento de la infraestructura de TI, y que por su complejidad demandan más de 5 horas de soporte técnico en una misma visita, a un único caso.

- **Mantenimiento Preventivo:** Este procedimiento incluye cambios, modificaciones y acciones que conduzcan a evitar errores o problemas que se puedan presentar durante la ejecución normal de la infraestructura informática, a través de mejoras (releases), ajustes, perfeccionamientos que requiera la infraestructura una vez entre en funcionamiento. En algunos casos el contratista actuará como asesor, y el usuario final realiza los procedimientos indicados, con el fin de optimizar las horas del Acuerdo de Servicios.

Reuniones Estratégicas: Consisten en programar espacios con el fin de anticiparnos a posibles incidentes y buscar las correcciones a tiempo. De igual manera se revisan los avances sobre los casos abiertos, se analizan nuevas estrategias sobre el uso adecuado de las aplicaciones, seguimiento de compromisos, se sugieren las mejores prácticas y se evalúa el nivel de satisfacción del ITM.

Visitas de Monitoreo: Reuniones con el analista responsable de la administración y operación de la solución y el ingeniero de soporte. Revisiones periódicas donde se verifican los reportes y archivos de log de cada una de las aplicaciones instaladas y revisión del licenciamiento.

Instalación Nuevas Versiones: Se realizará la instalación de las nuevas versiones liberadas por el fabricante del producto, garantizando la continuidad y completa normalidad de operación del software actualizado.

Reporte Técnico: Será el formato donde se registre en detalle las actividades realizadas por el ingeniero en la atención del caso. Este documento evidencia a través de la firma del ITM, la entrega a satisfacción del servicio proporcionado.

Cierre De Caso: El cierre de caso deberá ser registrado en el reporte técnico por el Ingeniero prestador de servicio una vez atendido y solucionado el caso.

_____	_____
NOMBRE DEL PROPONENTE **CC o NITA**	**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL o PERSONA NATURAL**

(Es obligatoria la presentación de este formato con la propuesta en el sobre de los documentos habilitantes).