

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07 Versión: 02 Página 1 de 12
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	

Clasificación del bien o servicio	43221700	Equipo Fijo de red y componentes
	43222600	Equipo de servicio de red
	43223300	Dispositivos y equipos para instalación de conectividad de redes y Datacom
	43223100	Equipos y componentes de infraestructura de redes móviles digitales
Nombre Comercial del Bien o Servicio	SOLUCIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE DE RED WIFI	
Calidad	Los productos ofertados deberán cumplir de manera estricta con todas las especificaciones técnicas detalladas en el presente anexo técnico, incluyendo materiales, dimensiones, estándares de calidad, normativas técnicas vigentes y cualquier otro requisito exigido por la entidad. Asimismo, el proveedor será responsable de garantizar que los productos entregados sean completamente funcionales y adecuados para su propósito, asegurando su correcto desempeño, durabilidad y conformidad con los parámetros técnicos exigidos. Adicionalmente, todos los equipos ofertados deberán cumplir con la normativa RoHS (Restriction of Hazardous Substances), la cual restringe el uso de determinadas sustancias peligrosas en equipos eléctricos y electrónicos, garantizando que los productos electrónicos sean más seguros tanto para los consumidores como para el medio ambiente. El oferente debe ser cabal autorizado del fabricante de los equipos ofertados y estar listado en uno de los dos niveles más altos de membresía del ecosistema de canales de dicho fabricante, para lo cual debe anexar certificado de fabricante con el nivel de membresía no mayor a 30 días.	
Generalidades	La Fiscalía General de la Nación requiere fortalecer su infraestructura de red inalámbrica en las sedes: • Medellín. • Popayán. • Bucaramanga • Barranquilla • Bogotá (Paloquemao) • Bogotá (Aquimindia) Con el objetivo de garantizar una conectividad segura, estable y de alta disponibilidad para soportar los procesos misionales, la movilidad del personal y el acceso a los servicios tecnológicos institucionales.	

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07 Versión: 02 Página 2 de 12
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	

Requisitos generales	Se requiere contratar el suministro e implementación de una solución integral de red Wifi basada en tecnología Aruba, que incluya, entre otros la suscripción a la plataforma de gestión Aruba Central, puntos de acceso (Access Point), inyectores de energía (power injectors) y demás componentes necesarios, así como el servicio de soporte integral por un periodo de tres (3) años, para fortalecer la infraestructura de red de datos inalámbrica de la Fiscalía General de la Nación.																		
	El proponente deberá acreditar certificación vigente dentro del programa oficial de canales (Partner Program) del fabricante Hewlett Packard Enterprise (HPE Networking – Aruba), en uno de los dos (2) niveles más altos definidos por el fabricante, tales como Gold Partner o Platinum Partner, o sus equivalentes vigentes, que garantice su capacidad técnica, operativa y el personal certificado requerido para implementación, soporte y administración de la solución.																		
	Dicha certificación deberá ser expedida directamente por el fabricante, con fecha de emisión no mayor a treinta (30) días calendario previos a la fecha de cierre del proceso de selección, y deberá estar dirigida expresamente a la Fiscalía General de la Nación.																		
	Así mismo, el proponente deberá presentar con su oferta certificación emitida por el fabricante de la marca ofertada, mediante la cual garantice el soporte integral, las actualizaciones de software y la garantía de la solución ofertada por un período mínimo de tres (3) años. Dicho período se contabilizará a partir de la finalización de la ejecución del contrato, previa recepción a satisfacción de los bienes y servicios asociados.																		
	Nota: Todas las certificaciones deberán ser emitidas directamente por el fabricante, no tener una antigüedad superior a treinta (30) contados desde la fecha límite para la presentación de la oferta y estar dirigidas de manera expresa al nombre y número del proceso de selección.																		
Requisitos específicos	<table><tr><th>ÍTEM</th><th colspan="2">CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS</th></tr><tr><td>1</td><td>ARUBA CENTRAL</td><td>Adquisición, suscripción, soporte y asistencia técnica ARUBA CENTRAL FOUNDATION_AP</td></tr><tr><td>1.1</td><td>MODELO DE APs</td><td>AP - 745 (S5Q98A)</td></tr><tr><td>1.3</td><td colspan="2"><table><tr><th></th><th>REQUERIMIENTOS L3</th></tr><tr><td>Calificación tecnológica</td><td>Para garantizar la protección de inversión, alineación con las tendencias tecnológicas de la industria, soporte y vigencia tecnológica y estar preparados para los requerimientos futuros, los</td></tr></table></td></tr></table>			ÍTEM	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS		1	ARUBA CENTRAL	Adquisición, suscripción, soporte y asistencia técnica ARUBA CENTRAL FOUNDATION_AP	1.1	MODELO DE APs	AP - 745 (S5Q98A)	1.3	<table><tr><th></th><th>REQUERIMIENTOS L3</th></tr><tr><td>Calificación tecnológica</td><td>Para garantizar la protección de inversión, alineación con las tendencias tecnológicas de la industria, soporte y vigencia tecnológica y estar preparados para los requerimientos futuros, los</td></tr></table>			REQUERIMIENTOS L3	Calificación tecnológica	Para garantizar la protección de inversión, alineación con las tendencias tecnológicas de la industria, soporte y vigencia tecnológica y estar preparados para los requerimientos futuros, los
	ÍTEM	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS																	
	1	ARUBA CENTRAL	Adquisición, suscripción, soporte y asistencia técnica ARUBA CENTRAL FOUNDATION_AP																
	1.1	MODELO DE APs	AP - 745 (S5Q98A)																
	1.3	<table><tr><th></th><th>REQUERIMIENTOS L3</th></tr><tr><td>Calificación tecnológica</td><td>Para garantizar la protección de inversión, alineación con las tendencias tecnológicas de la industria, soporte y vigencia tecnológica y estar preparados para los requerimientos futuros, los</td></tr></table>			REQUERIMIENTOS L3	Calificación tecnológica	Para garantizar la protección de inversión, alineación con las tendencias tecnológicas de la industria, soporte y vigencia tecnológica y estar preparados para los requerimientos futuros, los												
	REQUERIMIENTOS L3																		
Calificación tecnológica	Para garantizar la protección de inversión, alineación con las tendencias tecnológicas de la industria, soporte y vigencia tecnológica y estar preparados para los requerimientos futuros, los																		

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07 Versión: 02 Página 3 de 12
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	

			equipos de comunicación ofertados deben corresponder a una marca o fabricante que figure como líder en el cuadrante Mágico Gartner para soluciones de acceso LAN Wired and Wireless durante al menos los últimos cinco años. Debe presentar el informe correspondiente a cada año.	
		Tipo de equipo	Punto de acceso (Access Point, AP) de red inalámbrica para interiores.	
		Fabricación	El equipo debe ser nuevo, no remanufacturado	
			CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS	
		Estándar Wifi	WiFi7 - 802.11be	
		Bandas de operación	2.4 / 5 / 6 GHz	
		Especificaciones de radio	2x2 en 2.4 GHz, 4x4 en 5 GHz, 4x4 en 6 GHz	
		Concurrencia	Hasta 400 clientes asociados por radios, y hasta 16 BSSIDs por radio	
		Desempeño	2.4GHz - Hasta 344 Mbps 5 GHz - Hasta 2.88 Gbps 6 GHz - Hasta 5.76 Gbps Hasta 8.98 Gbps de forma agregada	
		Ganancia de las antenas	2.4GHz - Al menos 5.9 dBi 5 GHz - Al menos 5.8 dBi 6 GHz - Al menos 5.4 dBi Antenas omnidireccionales integradas con inclinación vertical	
		Interfaces	1 × Ethernet 5 Gbps	
		PoE	Compatible con PoE (Ethernet Alliance PD Clase 6)	
		Interfaces adicionales	Debe tener las siguientes interfaces: - 1 puertos USB 2.0 - Indicadores visuales LED - Botón de reinicio - Consola serial - Slot de seguridad	

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07 Versión: 02 Página 4 de 12
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	

			OPTIMIZACIÓN DE REDES WIFI
		Optimización de clientes	Debe soportar tecnologías que evite Sticky clients, y realizar balanceo de clientes y carga de aps.
		Gestión de radio	Proporcionar mecanismos para ajustar dinámicamente anchos de banda, canales y potencias, con el objetivo de reducir la interferencia co-canal
		Coexistencia con redes	Ofrecer mecanismos para minimizar el impacto de la interferencia de redes celulares
		Ahorro de energía	Capacidad de entrar en un modo de ahorro de energía cuando la demanda sea baja, para soportar iniciativas de sostenibilidad y ofrecer ahorros en el consumo de energía
		Funcionalidades	Debera soportar las siguientes tecnologías: - MRC - Maximum ratio combining - CDD/CSD - Cyclic delay/shift diversity - STBC - Space-time block coding - LDPC - Low-density parity check - TWT - Target Wake Time - OFDMA - Orthogonal frequency-division multiplexing - BSS Coloring - MLO - multi-link operation
			SOPORTE DE INICIATIVAS TECNOLÓGICAS
		Localización en interiores	- Soportar FTM 802.11mc/az para mejorar la precisión en la ubicación de los clientes
		IoT	El AP debe incluir radios ZigBee y Bluetooth 5.4 para el soporte de iniciativas de transformación digital

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 5 de 12

			SEGURIDAD
		Autenticación	Soportar WPA3 y Enhanced Open para ofrecer un cifrado robusto
		Módulos	TPM integrado para protección de credenciales y código de arranque
		Autenticación de usuarios	Soportar integración con soluciones de NAC con la que cuenta la entidad para simplificar el acceso de los usuarios a la red
		Detección de amenazas	Incluir soluciones de detección y prevención de amenazas inalámbricas WIDS/WIPS para identificar y resolver posibles errores o ataques en la red
		Firewall	- Incluir capacidades de filtrado de contenido L4-L7 - Visibilidad y control a través de Deep Packet Inspection (DPI) con el objetivo de clasificar, bloquear, priorizar o limitar ancho de banda de las aplicaciones. - Identificación de categoría de páginas Web. - Identificación de reputación de página Web.
		Acceso seguro	Implementar mecanismos de seguridad y segmentación como VLANS, Roles o perfiles
			OPERACIÓN
		Temperatura	Deben soportar una temperatura de operación entre 0 y 40°C
		Humedad	Deben soportar una humedad relativa en operación entre 5% y 95%
		Cumplimiento regulatorio	Debe cumplir con: • FCC/ISED • CE Marked • Low Voltage Directive 2014/35/EU

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07 Versión: 02 Página 6 de 12
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	

			• UL/IEC/EN 62368-1 • EN60601-1-2
		Certificaciones	Debe tener las siguientes certificaciones: • UL2043 plenum rating • Wi-Fi Alliance (WFA): –Wi-Fi CERTIFIED a, b, g, n, ac, 6, 7 –WPA2 y WPA3 – Enterprise, Personal, Enhanced Open (OWE) –WMM, W-Fi Agile Multiband • Bluetooth SIG • Ethernet Alliance (PoE, PD device, class 6)
		Garantía	Del tipo lifetime warranty
		Ubicación	Medellín / Popayán / Bogotá / Barranquilla / Bucaramanga
	1.4	Se deberá impartir un curso certificable, con una duración mínima de dieciséis (16) horas, orientado al adecuado manejo, administración, monitoreo y correcta operación del software suministrado y de todos los equipos que integran la solución, dirigido a ocho (8) funcionarios del equipo técnico de la Entidad designados por el supervisor del contrato.	
	1.5	La capacitación requerida no corresponde a una simple transferencia de conocimiento, sino a un proceso formal de formación certificable. Dicho proceso deberá corresponder a un curso oficial del fabricante Aruba, con contenidos alineados a la administración, operación, monitoreo y soporte de la solución WiFi, con una duración mínima de dieciséis (16) horas. La capacitación deberá contemplar el suministro de materiales oficiales, manuales y medios de aprendizaje, así como la entrega de los respectivos vouchers para la presentación del examen de certificación, lo cual implica una evaluación formal de las competencias adquiridas. Los manuales, datasheets, guías técnicas y demás documentación oficial del fabricante podrán presentarse en su idioma original cuando correspondan a publicaciones oficiales emitidas por el fabricante simple al castellano de aquellos apartes que resulten necesarios para validar el cumplimiento de los requisitos técnicos y funcionales establecidos en el proceso.	

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 7 de 12

	1.6	La capacitación deberá ser dictada de manera presencial o virtual, en idioma español, preferiblemente en la ciudad de Bogotá. Así mismo, todos los materiales bibliográficos, manuales y medios necesarios para el desarrollo del curso deberán ser suministrados por el contratista, sin costo adicional para la entidad.
	1.7	El contratista deberá garantizar la integración de la solución a adquirir con la infraestructura de control de acceso a la red (NAC – Network Access Control) existente en la Entidad. Esta integración deberá contemplar, como mínimo, la autenticación de usuarios contra el Directorio Activo, la gestión de acceso para usuarios visitantes y contratistas mediante un portal cautivo, así como la implementación de mecanismos de autenticación simultánea, tales como autenticación contra Directorio Activo y autenticación por dirección MAC (MAC Authentication). Las configuraciones de integración y control de acceso deberán aplicarse de manera homogénea a todos los identificadores de servicio (SSID) que se incorporen a la plataforma Wi-Fi institucional, garantizando que cada usuario que establezca una conexión quede sujeto a las políticas de autenticación, autorización y seguridad definidas por la Entidad.
	1.8	Los puntos de acceso (AP) ofertados deberán contar con el licenciamiento necesario para su operación, funcionamiento y administración, garantizado por un periodo mínimo de tres (3) años.
	1.9	Los puntos de acceso (Access Point) gestionados deberán administrarse a través de una plataforma en nube pública, la cual deberá contar con mecanismos de seguridad que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la prevención de accesos no autorizados a la infraestructura y a la plataforma de gestión.
	1.10	Deberán implementarse mecanismos de actualización automática del firmware de los dispositivos, garantizando que dichas actualizaciones se realicen de manera controlada y sin afectar la estabilidad, disponibilidad ni la funcionalidad de la solución instalada.
	1.11	La solución deberá permitir el despliegue de un portal cautivo para usuarios visitantes, configurable y personalizable, o integrable con un portal externo. Así mismo, deberá contar con capacidades de análisis de presencia y de salud de la

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 8 de 12

		conexión, así como la posibilidad de integrar y monitorear de manera centralizada los diferentes componentes de la infraestructura de red, tales como switches, puntos de acceso (Access Point) y gateways SD-WAN.
	1.12	El servicio de gestión a través de la plataforma en nube pública deberá prestarse por un periodo mínimo de tres (3) años, contados a partir de la puesta en funcionamiento de la solución.
	1.13	Durante el periodo de prestación del servicio de gestión en nube pública, el contratista deberá garantizar el suministro de las actualizaciones de software correspondientes a los dispositivos gestionados, asegurando su correcta aplicación y compatibilidad con la solución, sin afectar la estabilidad, disponibilidad ni el normal funcionamiento de la infraestructura.
	1.14	Para la prestación del servicio de gestión en nube pública, el fabricante deberá disponer de una herramienta de soporte en garantía, con disponibilidad 24x7, durante todo el periodo de vigencia del servicio.
	1.15	La solución Wi-Fi a implementar deberá integrarse de manera completa con la plataforma de control de acceso a la red (NAC – Network Access Control) con la que cuente la Entidad. Actualmente, la Fiscalía General de la Nación dispone de la solución NAC ClearPass. En el evento en que la solución ofertada no permita la integración requerida con la plataforma NAC institucional, el contratista deberá, previo acuerdo con la Entidad y sin generar afectaciones a la operación, suministrar e implementar una solución de control de acceso a la red que garantice funcionalidades equivalentes de autenticación, autorización y control de acceso, en los términos definidos por la Entidad.
	2	INSTALACIÓN Y MOVIMIENTO DE APs.
	2.1	El contratista deberá realizar la instalación, reubicación y ajuste de los componentes que conforman la solución Wi-Fi, de acuerdo con las adecuaciones, modificaciones o intervenciones de obra civil que se lleven a cabo en las instalaciones de la Entidad, garantizando en todo momento la correcta operación y continuidad del servicio

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 9 de 12

	2.2	El contratista será responsable de suministrar, instalar, configurar y poner en operación la totalidad de la solución Wi-Fi, incluyendo los puntos de red requeridos para cada punto de acceso (Access Point), los cuales deberán ser, como mínimo, de categoría 6A (Cat 6A) y estar debidamente certificados conforme a las normas técnicas vigentes. Así mismo, deberá suministrar e instalar el cableado estructurado, las canalizaciones, conectores, soportes, guayas de seguridad, herramientas, insumos y cualquier otro elemento necesario para la correcta implementación de la solución, garantizando que todos estos costos se encuentren incluidos dentro del valor total de la oferta y que el sistema quede completamente operativo y funcional.
	2.3	La vigencia de la garantía del fabricante para todos los bienes y servicios suministrados en el marco del presente proceso debe ser, como mínimo, de tres (3) años, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de recibo final. Dicha garantía deberá cubrir la totalidad de los componentes que conforman la solución WIFI.
	2.4	Para la totalidad de los equipos suministrados, el contratista deberá proveer, sin costo adicional para la entidad, todos los elementos y repuestos que sean necesarios para la ejecución del mantenimiento correctivo derivado de fallas o defecto de los equipos, incluyendo su instalación y puesta en correcto funcionamiento.
	2.5	Durante el periodo de garantía, el contratista deberá prestar, sin costo adicional para la Fiscalía General de la Nación, todos los servicios necesarios para garantizar la correcta operación de la solución inalámbrica, incluyendo, entre otros, la realización de nuevas configuraciones, el afinamiento y optimización de la solución, el monitoreo permanente, el diagnóstico y solución de incidentes, así como los ajustes y optimizaciones de las configuraciones existentes, cuando la entidad así lo requiera.
	2.6	El contratista deberá ejecutar el servicio de mantenimiento preventivo mediante la realización de tres (3) visitas durante el periodo de garantía, correspondiente a una (1) visita por cada año, de acuerdo con el cronograma que se defina en conjunto con el supervisor del contrato en las reuniones iniciales de seguimiento.
	2.7	El contratista deberá realizar sin costo adicional para la Fiscalía General de la Nación, todas las visitas técnicas que sean necesarias por la atención de alarmas, contingencias o situaciones imprevistas, cuando así le sea informado por el supervisor del contrato, ya sea por vía telefónica o mediante

	correo electrónico, dentro de los términos establecidos en el presente anexo																														
2.9	Cuando sea necesario, el contratista deberá realizar, sin costo adicional para la entidad, las configuraciones y ajustes requeridos para garantizar la correcta comunicación e integración de las controladoras de red inalámbrica con el directorio activo de la Fiscalía General de la Nación. Lo anterior incluye, entre otros, actividades derivadas de actualizaciones, migraciones, renovación y/o actualización de certificados (clearpass/FortiNAC) y cualquier cambio o novedad en los servidores RADIUS que impacte los servicios de autenticación.																														
3	ALCANCE DEL SERVICIO LA GARANTÍA EXTENDIDA																														
3.1	El contratista deberá disponer de un Centro de Atención de Servicios (Mesa de Ayuda) para la recepción, registro, seguimiento y gestión de incidentes, requerimientos y solicitudes relacionadas con la solución WiFi-suministrada. Este servicio deberá estar disponible de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., durante la vigencia del contrato y el período de garantía. Los incidentes reportados deberán atenderse conforme a los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS): <table><tr><th>Severidad</th><th>Descripción</th><th>Tiempo de respuesta</th><th>Tiempo o máximo de atención</th><th>Restauración del servicio / Solución temporal</th><th>Solución definitiva</th></tr><tr><td>Crítica (Sev 1)</td><td>Indisponibilidad total del servicio WiFi de una sede o afectación masiva de usuarios.</td><td>1 hora hábil</td><td>1 día hábil</td><td>1 día hábil</td><td>En caso de falla de hardware, máximo cinco (5) días hábiles para suministro de partes una vez confirmado el diagnóstico.</td></tr><tr><td>Alta (Sev 2)</td><td>Degradación significativa del servicio o afectación parcial de una sede o zona crítica.</td><td>2 horas hábiles</td><td>1 día hábil</td><td>1 día hábil</td><td>Máximo cinco (5) días hábiles cuando requiera reemplazo de componentes.</td></tr><tr><td>Media (Sev 3)</td><td>Afectación puntual de uno o varios Access Point sin impacto generalizado sobre la sede.</td><td>4 horas hábiles</td><td>1 día hábil</td><td>Según diagnóstico</td><td>Máximo cinco (5) días hábiles cuando exista dependencia de repuestos.</td></tr><tr><td>Baja (Sev 4)</td><td>Ajustes de configuración, consultas técnicas, optimizaciones o solicitudes</td><td>8 horas hábiles</td><td>Según programación acordada con la</td><td>No aplica</td><td>Conforme al plan de trabajo acordado con la Entidad.</td></tr></table>	Severidad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo o máximo de atención	Restauración del servicio / Solución temporal	Solución definitiva	Crítica (Sev 1)	Indisponibilidad total del servicio WiFi de una sede o afectación masiva de usuarios.	1 hora hábil	1 día hábil	1 día hábil	En caso de falla de hardware, máximo cinco (5) días hábiles para suministro de partes una vez confirmado el diagnóstico.	Alta (Sev 2)	Degradación significativa del servicio o afectación parcial de una sede o zona crítica.	2 horas hábiles	1 día hábil	1 día hábil	Máximo cinco (5) días hábiles cuando requiera reemplazo de componentes.	Media (Sev 3)	Afectación puntual de uno o varios Access Point sin impacto generalizado sobre la sede.	4 horas hábiles	1 día hábil	Según diagnóstico	Máximo cinco (5) días hábiles cuando exista dependencia de repuestos.	Baja (Sev 4)	Ajustes de configuración, consultas técnicas, optimizaciones o solicitudes	8 horas hábiles	Según programación acordada con la	No aplica	Conforme al plan de trabajo acordado con la Entidad.
Severidad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo o máximo de atención	Restauración del servicio / Solución temporal	Solución definitiva																										
Crítica (Sev 1)	Indisponibilidad total del servicio WiFi de una sede o afectación masiva de usuarios.	1 hora hábil	1 día hábil	1 día hábil	En caso de falla de hardware, máximo cinco (5) días hábiles para suministro de partes una vez confirmado el diagnóstico.																										
Alta (Sev 2)	Degradación significativa del servicio o afectación parcial de una sede o zona crítica.	2 horas hábiles	1 día hábil	1 día hábil	Máximo cinco (5) días hábiles cuando requiera reemplazo de componentes.																										
Media (Sev 3)	Afectación puntual de uno o varios Access Point sin impacto generalizado sobre la sede.	4 horas hábiles	1 día hábil	Según diagnóstico	Máximo cinco (5) días hábiles cuando exista dependencia de repuestos.																										
Baja (Sev 4)	Ajustes de configuración, consultas técnicas, optimizaciones o solicitudes	8 horas hábiles	Según programación acordada con la	No aplica	Conforme al plan de trabajo acordado con la Entidad.																										

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	Versión: 02 Página 11 de 12

		sin afectación del servicio.		Entida d		
	3.2	El contratista deberá garantizar el suministro y reemplazo de las partes requeridas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la validación del diagnóstico y la confirmación de la falla de hardware por parte de sus especialistas y/o del fabricante. El servicio se prestará en horario hábil, de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., excluyendo los días festivos				
	3.3	El contratista deberá garantizar la reposición de cualquiera de las partes contempladas en el presente anexo, mediante el suministro de componentes iguales o de características superiores, cuando así se requiera por fallas de hardware o software, o cuando dichos componentes no sean compatibles con la última versión estable del sistema operativo o del firmware liberado por el fabricante para los dispositivos de red inalámbrica. En ningún caso esta reposición generará costos adicionales para la Fiscalía General de la Nación.				
	3.4	Durante el periodo de garantía extendida, el contratista deberá garantizar que, una vez recibido el reporte de la llamada, aviso, requerimiento, ticket o incidente, el personal asignado se desplace al sitio donde se encuentren instalados los dispositivos y dé inicio a las labores de atención en un plazo máximo de un día (1) hábil, contado a partir del momento en que se efectúe dicho reporte.				
	3.5	El contratista, al momento de recibir el aviso, llamada, ticket o incidente reportado, deberá registrar mediante su portal de gestión de incidentes o requerimientos y mediante correo electrónico informar el número del caso al supervisor del contrato para su seguimiento.				
	3.6	REQUERIMIENTO DEL PERSONAL QUE PRESTARÁ LA ASISTENCIA TÉCNICA				
	3.7	Para la correcta ejecución de las actividades objeto del contrato, el contratista deberá poner a disposición de la Fiscalía General de la Nación un profesional con formación como Ingeniero o Tecnólogo en las áreas de redes, comunicaciones, telecomunicaciones, electrónica o sistemas, con una experiencia mínima de dos (2) años en soporte, implementación y administración de equipos de la solución de red inalámbrica a soportar. Dicho recurso deberá ser acreditado al momento de la reunión de inicio del contrato.				

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-07 Versión: 02 Página 12 de 12
	FORMATO FICHA TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	

		Con mínimo dos (2) de las siguientes certificaciones: • Certificación ACMP (Aruba Certified Mobility Professional) • Certificación ACDP (Aruba Certified Design Professional) • Certificación ACSP (Aruba Certified Switching Professional) • Certificación ACEP (Aruba Certified Edge Professional)	
Empaque y rotulado	N/A		
Presentación y Unidad de Medida	N/A		

Elaboró	Carlos Alberto Pinto Chaparro	04/09/2026	
Aprobó	Eric Mauricio Vargas Forero	04/09/2026	