

 DANE	FICHA TÉCNICA	

ANEXO 1 – FICHA TÉCNICA

OBJETO:

2325502226_OSIS_2026_ST EFECTUAR LA RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y GARANTÍA DE LA INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE DE LA SOLUCIÓN DE BACKUP DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEFINIDAS POR LA ENTIDAD.

GENERALIDADES	Contratar la renovación de la garantía y soporte técnico del fabricante para la plataforma de almacenamiento de respaldo ExaGrid y servidores Lenovo actualmente instalados en la Entidad, con el fin de garantizar la continuidad operativa, disponibilidad, actualización tecnológica y soporte especializado de la solución durante la vigencia del contrato. El servicio deberá incluir la renovación del soporte oficial del fabricante para los equipos que se detallan en el presente documento, garantizando acceso a servicios especializados de soporte técnico, mantenimiento correctivo, reemplazo de componentes defectuosos, acceso a actualizaciones de software y firmware, así como acompañamiento técnico especializado para la resolución de incidentes que puedan presentarse durante la operación de la plataforma. El periodo de renovación del soporte técnico y la garantía oficial de fabricante debe contemplar una vigencia de un (1) año.																				
EQUIPOS QUE COMPONEN LA SOLUCIÓN	A continuación, se relacionan los equipos que conforman la solución de respaldo para los cuales se requiere la renovación del soporte técnico y la garantía oficial de fabricante durante un (1) año, a partir del momento en que se certifique que han sido activados en el portal de los fabricantes los servicios requeridos para los equipos que se detallan a continuación: <table><tr><th>ITEM</th><th>MARCA</th><th>MODELO</th><th>SERIAL</th><th>TIPO DE GARANTÍA Y SOPORTE REQUERIDO</th></tr><tr><td>1</td><td>EXAGRID</td><td>EX84</td><td>AVTA232107677</td><td>Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)</td></tr><tr><td>2</td><td>EXAGRID</td><td>EX84</td><td>AVTA432107675</td><td>Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)</td></tr><tr><td>3</td><td>EXAGRID</td><td>EX84</td><td>AVTA232107678</td><td>Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)</td></tr></table>	ITEM	MARCA	MODELO	SERIAL	TIPO DE GARANTÍA Y SOPORTE REQUERIDO	1	EXAGRID	EX84	AVTA232107677	Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)	2	EXAGRID	EX84	AVTA432107675	Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)	3	EXAGRID	EX84	AVTA232107678	Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)
ITEM	MARCA	MODELO	SERIAL	TIPO DE GARANTÍA Y SOPORTE REQUERIDO																	
1	EXAGRID	EX84	AVTA232107677	Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)																	
2	EXAGRID	EX84	AVTA432107675	Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)																	
3	EXAGRID	EX84	AVTA232107678	Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)																	



FICHA TECNICA - ANEXO 1 CONDICIONES CARACTERISTICAS TÉCNICAS

CÓDIGO: GCO-040-PDT-006-f-004

VERSIÓN: 4

	4	EXAGRID	EX52	AVTA232307733	Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)
	5	EXAGRID	EX84	AVTA234408351	Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)
	6	EXAGRID	EX84	AVTA234408353	Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo1)
	7	EXAGRID	EX52	AVTA231107532	Premium Support 7X24 Exagrid de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 1)
	8	LENOVO	SR630 V3 (ThinkSystem) - Type 7D73	J1055WHY	Premier Support de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 2)
	9	LENOVO	SR630 (ThinkSystem) - Type 7X01	J101V470	Premier Support de acuerdo con los ANS del fabricante (ver Anexo 2)
ALCANCE DEL SERVICIO		El contratista deberá garantizar la renovación y continuidad del soporte y garantía oficial de fabricante para la infraestructura de respaldo ExaGrid y los servidores Lenovo previamente indicados, incluyendo el hardware, software, firmware y/o licenciamiento propio de los dispositivos que haga parte de la solución.			
		El servicio deberá ser prestado directamente por los fabricantes, o a través de los mecanismos oficiales que estos dispongan, tales como portales de soporte, líneas de atención especializadas y, cuando la naturaleza del incidente lo requiera, mediante asistencia técnica presencial en las instalaciones de la Entidad.			
		Como mínimo, el servicio deberá contemplar las siguientes actividades:			
		- Garantizar la renovación y continuidad de la garantía oficial y de los servicios de soporte técnico especializado de los fabricantes ExaGrid y Lenovo para los componentes objeto del contrato. - Proporcionar acceso a actualizaciones de software, firmware, versiones recomendadas y parches de seguridad liberados por los fabricantes, de acuerdo con sus políticas de soporte y ciclo de vida de los productos.			

	• Prestar servicios de diagnóstico, gestión, atención y solución de incidentes técnicos que afecten los componentes de hardware y software de la solución cubierta por la garantía. • Suministrar y reemplazar, sin costo adicional para la Entidad, las partes, piezas o componentes que presenten fallas atribuibles a defectos de fabricación o funcionamiento y que se encuentren amparados por la garantía del fabricante de acuerdo con los ANS definidos en el servicio del fabricante. • Gestionar el escalamiento oportuno de incidentes y problemas a los niveles especializados de soporte de los fabricantes, realizando el respectivo seguimiento hasta su cierre y resolución definitiva. • Garantizar el acceso y uso de los portales oficiales de soporte de los fabricantes para la apertura, administración, consulta y seguimiento de incidentes y solicitudes de servicio. • Brindar asistencia técnica remota especializada y emitir recomendaciones orientadas a preservar la disponibilidad, estabilidad, seguridad y desempeño de la solución. • Garantizar que la solución permanezca en condiciones de soporte oficial y operación óptima, de conformidad con las especificaciones técnicas, matrices de compatibilidad, lineamientos, recomendaciones y mejores prácticas establecidas por los fabricantes ExaGrid y Lenovo para plataformas empresariales de respaldo, recuperación y protección de datos.
INFRAESTRUCTURA CUBIERTA POR EL SOPORTE	El servicio de soporte deberá cubrir los equipos que conforman la plataforma ExaGrid instalada en la Entidad, incluyendo todos los componentes que hacen parte de la solución de almacenamiento de backup. Dentro de los elementos cubiertos se deberán incluir, como mínimo: • Appliances de almacenamiento ExaGrid. • Discos de almacenamiento instalados en los equipos. • Controladoras del sistema. • Interfaces de red y conectividad. • Sistema operativo de la plataforma ExaGrid. • Software de gestión de almacenamiento. • Licenciamiento asociado a la solución. • Hardware de los servidores Lenovo
	La atención de incidentes, requerimientos y solicitudes relacionadas con la infraestructura objeto del contrato deberá realizarse preferentemente a través de los canales oficiales de soporte dispuestos por los fabricantes, de acuerdo con las condiciones de soporte y garantía contratadas.



FICHA TECNICA - ANEXO 1 CONDICIONES CARACTERISTICAS TÉCNICAS

CÓDIGO: GCO-040-PDT-006-f-004

VERSIÓN: 4

CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENTES

Sin perjuicio de lo anterior, el contratista deberá disponer y mantener operativos durante toda la vigencia de la extensión del soporte y la garantía del fabricante sus propios canales de atención y gestión de casos, incluyendo como mínimo línea telefónica, correo electrónico, portal web y/o sistema de gestión de incidentes, así como los mecanismos de escalamiento, horarios de atención y contactos responsables.

Cuando la Entidad requiera acompañamiento o, por cualquier circunstancia, no pueda gestionar directamente un incidente o requerimiento ante el fabricante, el contratista deberá actuar como intermediario, brindando soporte administrativo y de coordinación para la apertura, escalamiento, seguimiento, monitoreo y gestión de los casos ante los canales oficiales del fabricante, hasta obtener una respuesta o solución conforme a las condiciones del soporte contratado.

Como mínimo, los canales de atención del contratista deberán garantizar:

- Disponibilidad 7x24x365 durante toda la vigencia de la extensión del soporte y la garantía del fabricante.
- Registro y gestión formal de tickets o casos de soporte.
- Seguimiento y control del estado de los incidentes, requerimientos y solicitudes reportadas por la Entidad.
- Escalamiento oportuno hacia los niveles técnicos especializados que correspondan.
- Trazabilidad de las actividades realizadas sobre cada caso.
- Comunicación permanente con la Entidad respecto al estado, avance y cierre de los casos gestionados.

**DANE****FICHA TECNICA - ANEXO 1 CONDICIONES
CARACTERISTICAS TÉCNICAS**

CÓDIGO: GCO-040-PDT-006-f-004

VERSIÓN: 4

ANEXO 1

ExaGrid Americas

Customer Support and Maintenance

ExaGrid's customer support and maintenance services are designed to ensure that ExaGrid meets your data protection needs. Each customer is assigned a Level 2 support engineer.

Support and Maintenance

Annual Fee Yearly options based on a percentage of the actual purchase price of the system

Coverage All hardware, software and support coverage listed below

Support Response

Requirement. Current annual customer maintenance and support renewal

Support Hours 8:00 a.m. to 5:00 p.m. (local time zone), Monday – Friday
(optional 7x24 support available for an additional fee)

Methods. Phone or email support

Response Time. Two-hour response time
(80% of requests for support are responded to in less than an hour)

Installation

Service Installation is done via phone using a WebEx session. ExaGrid has installed thousands of customers and systems worldwide using this approach.

Self Monitoring, Automatic Notification, and Remote Support

Requirement. Current annual customer maintenance and support renewal
Valid remote access from an ExaGrid service center to the ExaGrid system

Service Monitor any alerts including pre-defined thresholds
Remotely analyze and diagnose problems

Reconciliation Many problems are quickly resolved without customer intervention.
ExaGrid does not commit to what percentage of problems it can resolve without customer intervention.

Hardware Maintenance

Requirement. Current annual customer maintenance and support renewal

Program All systems are modular, and all drives and power supplies are hot swappable. Any failed hardware components are shipped next-day business air and are replaced by the customer. 100% of the hardware is covered—disk drive, power supply, server, included network components.

Software Maintenance

Requirement. Current annual customer maintenance and support renewal

Program All software to access all features and functionality are included with all appliances. There is no a la carte software.
In addition, all versions (point and full) are provided at no charge. There are no additional charges if the customer is on yearly maintenance and support.

**DANE****FICHA TECNICA - ANEXO 1 CONDICIONES
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

CÓDIGO: GCO-040-PDT-006-f-004

VERSIÓN: 4

ANEXO 2**Premier Support Plus de un vistazo**

Premier Support ofrece un soporte de IT continuo, fiable y repetible que funciona siempre, de modo que se reduce el tiempo de inactividad y se maximiza la productividad de los usuarios finales.

CARACTERÍSTICAS	Basic Depot Support	Basic Onsite Support	Premier Support	Premier Support Plus
Soporte para averías de equipos	✓	✓	✓	✓
Soporte técnico avanzado disponible 24 horas	X	X	✓	✓
Compatibilidad integral con el hardware y el software del fabricante de equipos originales (OEM) ³	X	X	✓	✓
Único punto de contacto para la gestión integral de incidencias simplificada	X	X	✓	✓
Technical Account Managers para una gestión jerarquizada	X	X	✓	✓
Servicio in situ al siguiente día laborable y priorización de piezas ⁴	X	X	✓	✓
Informes estándar disponibles (nivel de servicio, repeticiones, dentro o fuera de la garantía, etc.)	X	X	✓	✓
Lenovo Service Connect para gestión de activos, soporte de productos y seguimiento de incidencias (o solicitudes) de servicio	X	X	✓	✓
Opción de etiquetado de activos Premier para la gestión de inventario e información de contacto del centro Premier	X	X	✓	✓
Detección proactiva y predictiva de problemas, así como notificaciones y creación de casos ⁵	X	X	X	✓
Services Engagement Manager (SEM) para informes proactivos de activos y gestión de relaciones ⁶	X	X	X	✓
El servicio Accidental Damage Protection (ADP) cubre accidentes fuera del periodo de garantía ⁴	X	X	X	✓
Retención de la unidad de disco duro Keep Your Drive (KYD) ⁴	X	X	X	✓
Cobertura Sealed Battery (SBTY) durante 4 años ⁴	X	X	X	✓
El servicio International Service Entitlement (ISE) amplía la cobertura de ADP, KYD y SBTY en el extranjero ⁷	X	X	X	✓
Cobertura para productos de consumo vendidos a clientes comerciales	X	X	✓	✓

Lenovo