Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales

RESPUESTA A OBSERVACIONES

ADQUISICIÓN DE LA GARANTÍA Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA CISCO
SONDEO DE MERCADO SIP OTI 21 2026

Observante: IKUSSI

- **Observación No 1:**

“Se solicita aclarar y/o actualizar la referencia al servicio Cisco Smart Net Total Care, considerando que Cisco anunció la evolución y cambio de nomenclatura de este servicio a partir de junio de 2025, integrándolo dentro de su portafolio Cisco Support. En este contexto, se propone que el requerimiento quede expresado como:

> *"La renovación deberá contemplar una modalidad equivalente o superior a Cisco Support Basic, Cisco Solution Support o el programa de soporte vigente del fabricante, que garantice niveles de servicio iguales o superiores a los actualmente contratados."*
> *Lo anterior con el fin de permitir la participación de ofertas alineadas con la nomenclatura y portafolio de soporte actualmente vigente del fabricante Cisco.”*

Respuesta: Se acepta la observación, en consecuencia, se actualizará la ficha técnica para sustituir la referencia exclusiva a Cisco Smart Net Total Care, permitiendo una modalidad de soporte vigente del fabricante que sea equivalente o superior y que garantice condiciones técnicas y niveles de servicio iguales o superiores a los actualmente requeridos.

De acuerdo con la documentación oficial de Cisco, Smart Net Total Care fue renombrado como Cisco Support a partir del 15 de junio de 2025, manteniéndose las condiciones de soporte aplicables a los servicios contratados bajo la nueva denominación.

Por lo anterior, el requisito se ajustará en la ficha técnica en los siguientes términos:

> *“La Garantía deberá contemplar una modalidad de soporte vigente del fabricante Cisco, equivalente o superior a Cisco Support Basic, Cisco Solution Support o su denominación vigente, que garantice como mínimo las condiciones técnicas, cobertura, atención, soporte técnico, actualización de software y niveles de servicio requeridos para los equipos objeto de la contratación.”*

- **Observación No 2:**

“*2. Se solicita aclarar el alcance de la frase "o de la fecha de activación definida por la Entidad", toda vez que los equipos objeto de renovación cuentan actualmente con contratos de soporte vigentes asociados al fabricante.*
En este sentido, la fecha de inicio de una renovación no puede ser modificada de manera discrecional mientras exista una cobertura activa, ya que las renovaciones deben mantener

la continuidad del servicio a partir de la fecha de expiración de los contratos vigentes. Cualquier cambio en la fecha de activación implicaría, en la práctica, dejar vencer anticipadamente las coberturas actuales para posteriormente contratar una nueva vigencia, lo que generaría períodos sin soporte del fabricante y expondría a la Entidad a riesgos operativos, técnicos y de garantía."
Por lo anterior, se solicita confirmar que la vigencia de las renovaciones iniciará a partir de la fecha de expiración de cada contrato actualmente activo y que la referencia a una "fecha de activación definida por la Entidad" aplicará únicamente para aquellos casos en los que no exista una cobertura vigente asociada al equipo o solución correspondiente.

Respuesta: Se confirma al observante que la fecha de inicio deberá corresponder a la fecha del acta de inicio del correspondiente contrato.

- **Observación No 3:**

"3. Se solicita aclarar si la presente contratación requiere únicamente la renovación de los servicios de soporte del fabricante o si también contempla la prestación de servicios de soporte por parte del canal/partner. En caso de requerirse soporte de canal, agradecemos especificar el alcance, niveles de servicio, horarios de atención y demás condiciones aplicables para la correcta estructuración de la oferta."

Respuesta: Se confirma al observante que el presente requerimiento es adquisición de garantía de fabrica y debe incluir el soporte de canal/partner durante toda la vigencia, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma.