| Institución Universitaria | FICHA TECNICA DE ESPECIFICACIONES PARA PROCESOS DE SUBASTA INVERSA |
|---|---|

**FORMATO N° 5**
**Selección Abreviada No. SA 40 de 2026**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA** | Octubre de 2026 | **DEPENDENCIA:** | Oficina de Tecnología e Informática. |
| **OBJETO:** | RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y GARANTÍA PARA SOFTWARE Y EQUIPOS DE MISIÓN CRÍTICA PARA LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITM, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. | | |
| **ALCANCE:** | El contratista deberá garantizar la renovación del soporte y las garantías del software y los equipos de misión crítica con los que cuenta la Institución Universitaria ITM, de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas, y entregar los certificados y documentos que acrediten su renovación, vigencia y cobertura por un (1) año. | | |

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

| ITEM | ESPECIFICACIONES TÉCNICAS | CANT. |
|---|---|---|
| **1** | Renovación de soporte y garantías Infraestructura HPE contratos:<br>INSTITUTOTECNOLSTPR,<br>INSTITUTOTEANTSTPRA,<br>INSTITUTOTEANTSTPR | 1 |
| **2** | HPE Morpheus VM Essentials | 14 |
| **3** | Renovación certificado SSL | 1 |
| **4** | Renovación segmento IPv6 | 1 |

## ANEXO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO |
|---|---|
| **1** | Cuando la Institución requiera la apertura de un caso, este deberá gestionarse inicialmente a través del contratista, quien deberá contar con personal técnico certificado en las soluciones cubiertas por la garantía. El contratista será responsable de realizar el diagnóstico inicial, efectuar el acompañamiento técnico durante todo el proceso y, cuando la naturaleza del incidente lo requiera, escalar oportunamente el caso ante el fabricante, realizando el seguimiento hasta su cierre y manteniendo informado al supervisor del contrato sobre el estado y las acciones adelantadas. |
| **2** | Cuando la naturaleza del incidente o requerimiento técnico lo amerite y la Institución lo solicite, el contratista deberá disponer de personal técnico certificado para brindar apoyo en sitio en las instalaciones de la Institución Universitaria ITM, en todo caso, no habrá lugar a la configuración de ningún tipo de relación laboral o contractual entre el ITM y el personal designado por el contratista, el contratista será el responsable de realizar la apertura de casos al fabricante y asumirá todos los costos asociados al desplazamiento. |
| **3** | El contratista deberá entregar, dentro del plazo establecido, los certificados de renovación, activación, cobertura o cualquier otro documento emitido por el fabricante que evidencie la vigencia de lo contratado. |
| **4** | Durante la ejecución del contrato y vigencia de los licenciamientos, el contratista deberá brindar acompañamiento técnico a la Institución para la gestión de incidentes relacionados con los productos objeto de renovación, incluyendo asesoría para la aplicación de actualizaciones, parches de seguridad y en cualquier inconveniente que se presente con las licencias, sin costo alguno para la entidad. |
| **5** | La renovación de los licenciamientos será por una vigencia de Un (1) año. |
| **6** | El contratista deberá garantizar que todas las renovaciones sean registradas directamente por el fabricante y asociadas a la Institución Universitaria ITM. |

## ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

El nivel de disponibilidad para el acuerdo de servicios será: Horario de Soporte, 7 días X 24 horas X 365 días.

**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 la notificación de apertura de caso y severidad.

Este tiempo respuesta deberá ser de máximo 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.

**DESCRIPCIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

| SEVERIDAD | DESCRIPCIÓN | TIEMPO DE ATENCIÓN |
|---|---|---|
| 1 | "Sistema Caído" o condición de producto inoperativo que afecta su sistema de producción y/o sus operaciones. | Dentro del plazo de dos (2) horas en sitio o transferencia de llamada directa, según se requiera. |
| 2 | Afecta y/o restringe severamente su funcionalidad, pero su sistema continúa productivo. Sistema parcialmente en funcionamiento | Dentro del plazo de cuatro (4) horas en sitio o transferencia de llamada directa, según se requiera. |
| 3 | Problema menor que no tiene mayor efecto en sus operaciones de negocio | Dentro del plazo de seis (6) horas |
| 4 | Problema menor o consulta acerca de Documentación / Funcionalidad del producto | Próximo día laboral |

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, OBSERVACIONES A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, SOPORTE Y DEMAS ANEXOS TÉCNICOS CONFORME SE ESTABLECEN EN LOS DOCUMENTOS PREVIOS DEL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN. FAVOR REMITIRSE A SUS CONTENIDOS.

_____

**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**).