

Servicio de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización						
1. Clasificación del Servicio de acuerdo con el Clasificador de Bienes y Servicios						
Clasificación UNSPSC	CÓDIGO UNSPCS	GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASES	PRODUCTO
	81112208	[F] Servicios	[81] Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	[11] Servicios Informáticos	[22] Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador	[08] Servicio de Mantenimiento o de software de protección y seguridad
	43222501	[E] Productos de uso final	[43] Difusión de Tecnologías de información y telecomunicaciones	[22] Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y de datos	[25] Equipo de seguridad de red	[00] Equipo de seguridad de red cortafuegos (firewall)
	43233205	[E] Productos de uso final	[43] Difusión de Tecnologías de información y telecomunicaciones	[23] Software	[32] Software de seguridad y protección	[05] Software de seguridad de transacciones y de protección contra virus
2. Denominación del bien o servicio: Renovación de infraestructura, soporte y garantía de licenciamiento de equipos de seguridad perimetral						
3. Denominación Técnica del bien o servicio: Renovación de la solución de infraestructura, soporte y garantía de licenciamiento de los equipos de seguridad perimetral de la Agencia que incluya los servicios de renovación, transferencia de conocimiento y puesta en funcionamiento en la Entidad, de acuerdo con las especificaciones técnicas del presente documento						
4. Unidad de medida: Unidad Servicio de solución tecnológica.						
5. Descripción General: En cumplimiento de lo indicado en el numeral 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.1. del Decreto 1082 de 2015, el cual exige la elaboración de una ficha técnica de los bienes o servicios de condiciones técnicas uniformes y de común utilización a ser adquiridos por la respectiva Entidad, a continuación, se relacionan los patrones de desempeño, las características y especificaciones mínimas que requiere el bien y/o servicio para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, incluyendo soporte de conformidad con las especificaciones técnicas y alcance del objeto.						
6. ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS						
Renovación de todo el licenciamiento de soporte y garantía de fábrica (Fortinet) de los siguientes productos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado:						

ANEXO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Numero Serial	Nombre Del Producto	Vigencia Actual Licenciamiento	Servicios	Renovación Fecha Inicial	Renovación Fecha Final
FG200ETK19902207	FortiGate 200E	17/12/2026	UTP + Elite Service	18/12/2027	17/12/2027
FG200ETK19902482	FortiGate 200E	17/12/2026	UTP + Elite Service	18/12/2027	17/12/2027
FG100FTK21055016	FortiGate 100F	17/12/2026	UTP	18/12/2027	17/12/2027
FG100FTK21055108	FortiGate 100F	17/12/2026	UTP	18/12/2027	17/12/2027
FV400ETA22000156	FortiWeb 400E	17/12/2026	Estándar Bundle	18/12/2027	17/12/2027
FSMP000000000521	FortiSIEM	17/12/2026	90 activos	18/12/2027	17/12/2027

Incluyendo los siguientes tipos y niveles de soporte de los equipos mencionados:

Support Type	Support Level
Hardware	Advanced HW
Firmware & General Updates	Web/Online
Enhanced Support	Premium
Telephone Support	Premium
Advanced Malware Protection	Web/Online
NGFW	Web/Online
Web & Video Filtering	Web/Online
AntiSpam	Web/Online
FortiGuard IOC	Web/Online

Los equipos relacionados se encuentran ubicados en las siguientes localizaciones:

ID	Sede	Dirección	Teléfono
1	BOGOTÁ, D.C., SEDE ANDJE	Centro Empresarial Central Point / Calle 25G No. 73B – 90 Torre D Piso 8 Bogotá, Colombia	(601) 2558955
2	TOCANCIPA, DATACENTER	Vereda Verganzo, Zona Franca de Tocancipá Int 9, Km 1.5 vía Briceño-Zipacquirá	(601) 2558955

Los equipos descritos hacen parte de la arquitectura base de seguridad perimetral que actualmente se encuentra instalada en las instalaciones de la Agencia en las localizaciones descritas anteriormente.

Por lo anterior, la condición técnica para la renovación debe mantener por lo menos las mismas características de la infraestructura, soporte y garantía actual, igualmente los servicios de mantenimiento correctivo, soporte técnico de hardware y software.

ANEXO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La renovación del licenciamiento para cada producto debe habilitarse de acuerdo con la fecha inicial y final de renovación (ver tabla de productos).

Instalar y configurar la renovación de las licencias en cada uno de los productos relacionados.

El proponente debe contar con un nivel de membresía "Advanced" o "Expert" y ser distribuidor autorizado por el fabricante de los productos requeridos en el presente proceso y tener la capacidad técnica de configurar, mantener y dar soporte técnico de los equipos.

Para tal fin, el Proponente debe anexar una certificación expedida directamente por el fabricante con una fecha no menor a treinta (30) días calendario al cierre de la presentación de ofertas, que lo acredite como distribuidor autorizado y partner de la marca, con una vigencia que supere el plazo de ejecución del contrato. Dicha certificación deberá estar dirigida expresamente a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado e incluir de forma clara el número del proceso de selección.

El soporte debe ser en un esquema 7 x 24 incluyendo actualizaciones de firmware, acceso al portal de soporte y recursos técnicos asociados durante la vigencia de la licencia de un (1) año.

El Proveedor debe atender y resolver cualquier problema técnico de los productos, en un esquema de atención 7x24 (telefónico, e-mail, acceso remoto o presencial en caso de que así se requiera), este soporte debe ser suministrado por personal especializado en los equipos relacionados.

La atención se debe prestar dentro de las cuatro (4) horas siguientes al reporte de incidente, la solución en un tiempo máximo de ocho (8) horas calendario. En el caso específico que la solución requiera de soporte de tercer nivel (fabricante), todas estas labores y demás labores propias del soporte y garantía serán gestionadas por el Proveedor, quien debe escalar, gestionar y realizar todos los procedimientos que el fabricante solicite.

En caso de cambio del hardware, software o licenciamiento por daño, el Proveedor debe garantizar la operatividad de los servicios y realizar las configuraciones correspondientes posteriores a la entrega del equipo o componente de reemplazo.

La garantía debe incluir cobertura de fallas de hardware, reemplazo de componentes defectuosos, reemplazo total del equipo cuando corresponda, suministro de partes originales, logística de transporte incluida y gestión de ciclo de vida del componente defectuoso.

La renovación debe incluir todas las actualizaciones, firmware, parches de seguridad, mejoras funcionales y bases de datos de amenazas publicadas por el fabricante durante la vigencia contratada.

El Proveedor debe garantizar que los equipos objeto de renovación deben estar actualizados a la última versión estable recomendada por el fabricante, durante el periodo de renovación de la garantía.

El Proveedor, previa autorización de la Agencia debe realizar procedimientos de QA, de hardening y de buenas prácticas en los equipos propiedad de la ANDJE bajo los estándares del fabricante, sugerir mejorar en la arquitectura actual de seguridad perimetral y debe acompañar las actividades tales como reconfiguración de los equipos de ser necesario, gestión de cambios, mantenimiento preventivo entre otras con el fin de depurar posibles errores, políticas solapadas, configuraciones innecesarias, entre otras.

El servicio de soporte debe incluir entre otros la gestión de casos, gestión de incidentes, gestión de vulnerabilidades de los equipos y consultas a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, sesiones remotas y atención en sitio en horario hábil y no hábil.

En los casos en las cuales se deba generar indisponibilidad de los servicios soportados, el proveedor debe aplicar el procedimiento de gestión de cambios de la ANDJE.

Para ello el Proveedor debe contar con un centro de servicio que cumpla como mínimo:

- Software de mesa de servicio, donde se puedan registrar casos de incidentes de forma web, correo o teléfono.
- Nivel de soporte 1 para atención remota
- Nivel de soporte 2 para soporte atención en sitio
- Nivel de soporte 3 para soporte de especialista y escalamiento a fábrica.

Al finalizar cada gestión o visita correctiva el Proveedor debe generar y entregar un informe de servicio en el que conste el resumen de las actividades realizadas (actualización, soporte y mantenimiento), problemas presentados, soluciones utilizadas y recomendaciones, así como las evidencias de estas actividades. De igual forma debe quedar constancia en la misma acta o informe de servicio si hubo cambio de software y/o en alguna configuración.

El proveedor debe contar con soporte en español para atender cualquier caso de soporte escalado en cualquier nivel.

El proveedor debe suministrar acceso a la plataforma de soporte y base de conocimiento del fabricante.

El proponente de la renovación del soporte y garantía debe disponer de mínimo 2 ingenieros certificados por el fabricante.

Un servicio de asistencia y transferencia de conocimientos (24 horas).

ANEXO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El contratista debe realizar un (1) mantenimiento preventivo anual a los equipos de seguridad perimetral de la Agencia relacionados en estas especificaciones técnicas que incluya las siguientes actividades:

- Diagnóstico de Hardware
- Limpieza del Hardware
- Monitoreo del Rendimiento
- Gestión de Energía
- Verificación de Seguridad
- Reporte ejecutivo del resultado de la revisión preventiva.