

ANEXO N° 1 ESPECIFICACIONES

Adquisición y renovación de garantías sobre la plataforma e infraestructura tecnológica existente en las sedes del ministerio de salud y protección social para asegurar la continuidad operativa y los servicios de información actualizados.

Adquisición y renovación de garantías sobre la plataforma e infraestructura tecnológica existente en las sedes del Ministerio de Salud y Protección Social.	
DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES MÍNIMAS.
Ubicación	Ministerio de Salud y Protección Social - Sede Principal Carrera 13 # 32-76
Detalles del Producto	Ver Anexo "Productos"
Alcance	Las garantías a adquirir, renovar y gestionar por parte del contratista deben corresponder a las siguientes consideraciones: 1. Garantía directa con el fabricante, la cual debe cubrir actualizaciones, atención de requerimientos, incidentes, corrección de fallas y reemplazo de partes. 2. En caso de que los equipos estén por fuera de la fecha máxima de extensión de la garantía por parte del fabricante, el proveedor deberá gestionar y obtener ante el fabricante, garantías extendidas o suplementarias para asegurar el adecuado funcionamiento de los equipos y componentes con suministro de servicios y partes originales. La imposibilidad de contar con garantía directa con el fabricante, deberá estar soportada a través de certificación expedida por el fabricante del producto indicando y detallando esta situación.
Periodo de Activación	6 meses – 12 meses
Actividades Principales	• Realizar la renovación y extensión de garantía sobre la infraestructura y plataforma (ver Anexo "Productos"), los cuales soportan servicios tecnológicos para asegurar la operación normal del Ministerio, las cuales deberán permanecer vigente el periodo de activación requerido. • Las garantías deben corresponder al máximo nivel de cobertura y nivel de atención que tenga disponible el fabricante, incluyendo las garantías extendidas o suplementarias • La garantía debe incluir servicios profesionales de diagnóstico, actualización del software que soporta todos los componentes y los elementos, corrección de fallas y reemplazo de partes con repuestos nuevos y originales. • Para el trámite de garantía, el contratista deberá suministrar la matriz de escalamiento con fabrica para notificar los incidentes o requerimientos, que permita obtener la realización del mantenimiento correctivo y actualizaciones necesarias de acuerdo a los niveles de servicio mínimos para cada garantía, incluyendo la instalación y configuración de repuestos, los cuales deberán ser nuevos, originales y de iguales o superiores características. • Los repuestos, materiales y herramientas requeridos para realizar la atención de la garantía, estarán a cargo del fabricante o proveedor del servicio. • Si por alguna razón, para la atención de la garantía, se requiere transportar un equipo al laboratorio técnico del fabricante o proveedor del servicio por fuera las sedes del Ministerio, los costos asociados serán a cargo del fabricante o proveedor del servicio. • Las intervenciones sobre los equipos y componentes deberán realizarse con personal capacitado y certificado por el fabricante de los productos a intervenir. (se debe remitir a la supervisión la correspondiente documentación que permita verificar dichas certificaciones – previo a la intervención del equipo o componente)
Entregables	• Documento detallado de las garantías obtenidas, indicando descripción de la garantía, niveles de cobertura, niveles de atención y fechas de vencimiento.

ANEXO N° 1 ESPECIFICACIONES

Adquisición y renovación de garantías sobre la plataforma e infraestructura tecnológica existente en las sedes del ministerio de salud y protección social para asegurar la continuidad operativa y los servicios de información actualizados.

Adquisición y renovación de garantías sobre la plataforma e infraestructura tecnológica existente en las sedes del Ministerio de Salud y Protección Social.	
DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES MÍNIMAS.
	• Informe de cada una de las intervenciones realizadas sobre los equipos y componentes como resultado de la aplicación de la garantía obtenida.
Acuerdos de nivel de servicio / ANS	• Atención de incidentes, mantenimientos correctivos y actualizaciones de software en aplicación de la garantía, con personal especializado en el sitio donde esté ubicado el equipo o componente (Bogotá D.C). Se podrán realizar las actividades pertinentes de forma remota, previa autorización de la supervisión. • El mínimo nivel de cobertura y servicio que debe contener la garantía, está definido para cada equipo o componente de acuerdo a la criticidad que representa el mismo para la normal operación del Ministerio en el Anexo “Productos” • En caso que para la atención de la garantía, se deban efectuar actividades que requieran la suspensión de uso de aplicaciones o de apagado general de áreas de servicio técnico, las actividades deberán realizarse en horarios no hábiles o de baja carga operacional, incluyendo horarios nocturnos, fin de semana o días festivos, previa autorización del supervisor del contrato. Sin costo adicional para el Ministerio.