

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	FICHA TÉCNICA GARANTÍA DELL 2026 A 2027

Objeto: EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE INFRAESTRUCTURA MARCA DELL.

Códigos UNSPSC:

UNSPSC – Decreto 1082 de 2015 (o norma vigente)			
ÍTEM	GRUPO	CÓDIGO	DENOMINACIÓN (Clase o producto)
1	F - Servicios	81111500	Ingeniería de software o hardware
2	F - Servicios	81112300	Mantenimiento y soporte de hardware de computador
3	F - Servicios	81112200	Mantenimiento y soporte de software
4	E - Productos de Tecnología	43232900	Software para trabajo en redes

Y los demás señalados en el Plan Anual de Adquisiciones

Los códigos de UNSPSC se deben cumplir hasta el tercer nivel en cada uno de los casos.

1. SITUACION ACTUAL

La información sobre la situación actual de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia indica que se cuenta con una plataforma de infraestructura marca DELL compuesta por servidores, virtualización, almacenamiento SAN, entre otros dispositivos, para los cuales se requiere renovar el licenciamiento de soporte de las garantías con el fin de mantener el soporte técnico de estos equipos.

2. TABLA DE LOS EQUIPOS PARA GARANTIA DELL

Esta tabla contiene los equipos marca Dell para la adquisición de las garantías a nivel nacional, donde se indica el lugar donde se encuentra el equipo, así como la descripción del equipo, serial, garantía solicitada y fecha que se requiere para la renovación de la garantía actual.

ITM	SERIAL	DESCRIPCION	ELEMENTO	GARANTIA SOLICITADA I	FECHA FIN GARANTIA I D/M/A	GARANTIA SOLICITADA II	FECHA FIN GARANTIA II D/M/A	UBICACIÓN
1	5C19PY2	VXRAIL P570F	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	22/08/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
2	5C1BPY2	VXRAIL P570F	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	22/08/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
3	5C1CPY2	VXRAIL P570F	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	22/08/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C

ITM	SERIAL	DESCRIPCION	ELEMENTO	GARANTIA SOLICITADA I	FECHA FIN GARANTIA I D/M/A	GARANTIA SOLICITADA II	FECHA FIN GARANTIA II D/M/A	UBICACIÓN
4	9TDBDZ3	VXRAIL P570F	SERVER	PROSUPPORT PLUS 4HR/MISSION CRITICAL	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
5	F73VG04	VXRAIL P670F	SERVER	PROSUPPORT PLUS 4HR/MISSION CRITICAL	18/03/2028	N/A	N/A	BOGOTA D.C
6	DDXQ333	POWEREDGE R340	SERVER	PROSUPPORT PLUS 4HR/MISSION CRITICAL	06/04/2027	POST STANDARD SUPPORT: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	BOGOTA D.C
7	DDWSD33	POWEREDGE R340	SERVER	PROSUPPORT PLUS 4HR/MISSION CRITICAL	06/04/2027	POST STANDARD SUPPORT: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	BOGOTA D.C
8	DDXPD33	POWEREDGE R340	SERVER	PROSUPPORT PLUS 4HR/MISSION CRITICAL	06/04/2027	POST STANDARD SUPPORT: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	BOGOTA D.C
9	98D1RP2	POWEREDGE R640	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	AEROPUERTO RIO NEGRO
10	98D0RP2	POWEREDGE R640	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	AEROPUERTO RIO NEGRO
11	98D3RP2	POWEREDGE R640	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	AEROPUERTO EL DORADO
12	98DXQP2	POWEREDGE R640	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	AEROPUERTO EL DORADO
13	5XLRR3	POWER EDGE R450	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
14	6XLRR3	POWER EDGE R450	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
15	4XLRR3	POWER EDGE R450	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
16	H39N9Z2	POWEREDGE R640	SERVER	POST STANDARD SUPPORT NEXT BUSINESS DAY ON-SITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
17	7Q1LPY2	POWEREDGE R740	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
18	7Q1KPY2	POWEREDGE R740	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
19	7Q1JPY2	POWEREDGE R740	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
20	7Q1HPY2	POWEREDGE R740	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
21	46FR333	POWER EDGE R940	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	02/04/2027	POST STANDARD SUPPORT: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	BOGOTA D.C

ITM	SERIAL	DESCRIPCION	ELEMENTO	GARANTIA SOLICITADA I	FECHA FIN GARANTIA I D/M/A	GARANTIA SOLICITADA II	FECHA FIN GARANTIA II D/M/A	UBICACIÓN
22	46FQD33	POWER EDGE R940	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	02/04/2027	POST STANDARD SUPPORT: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	BOGOTA D.C
23	4KTQG04	POWEREDGE R750	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
24	9BKMG3	POWEREDGE R650XS	SERVER	POST STANDARD SUPPORT NEXT BUSINESS DAY ON-SITE	31/12/2027	N/A	N/A	AEROPUERTO MATECAÑA
25	3SJ1FZ3	POWEREDGE R650XS	SERVER	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
26	DV7ZPM3	DELL EMC UNITY XT 480	STORAGE	PROSUPPORT PLUS 4HR/MISSION CRITICAL	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
27	2F5KPY2	DELL EMC SC5020	STORAGE	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
28	CSYZJD3	DELL STORAGE SC420	STORAGE	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
29	CSYZZC3	DELL STORAGE SC420	STORAGE	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
30	H3X1N83	DELL EMC SC7020	STORAGE	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
31	4D60PK2	DELL NETWORKING S-SERIES	SWITCH	POST STANDARD SUPPORT NEXT BUSINESS DAY ON-SITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
32	BL60PK2	DELL NETWORKING S-SERIES	SWITCH	POST STANDARD SUPPORT NEXT BUSINESS DAY ON-SITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
33	2B9VMM3	CONNECTRIX DS-6620B-V2	SWITCH	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
34	D99VMM3	CONNECTRIX DS-6620B-V2	SWITCH	PROSUPPORT PLUS MISSION CRITICAL: 4HR 7X24 ONSITE	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
35	ELMNET0324309D	NETWORKER	SOFTWARE	POWERPROTECT DATA MANAGER PREMIUM Y FOUNDATION	TRES (3) AÑOS	N/A	N/A	BOGOTA D.C
36	5H1HVP3	DELL EMC ML3	BACKUP	PROSUPPORT PLUS ONSITE WITH TECHNICAL SUPPORT	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
37	F9NBVZ3	DATA DOMAIN 6900 APPLIANCE	BACKUP	PROSUPPORT PLUS 4HR/MISSION CRITICAL	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C
38	DVLZPM3	EXPANSION ES40	BACKUP	PROSUPPORT PLUS 4HR/MISSION CRITICAL	31/12/2027	N/A	N/A	BOGOTA D.C

Tabla 1 – de equipos para garantía DELL

Será responsabilidad del contratista asegurar que dentro de la renovación de la garantía para los cinco (5) equipos VxRail, contemple el software de virtualización (VMware) y el

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	FICHA TÉCNICA GARANTÍA DELL 2026 A 2027

licenciamiento necesario requerido para el correcto funcionamiento de los equipos, a fin de que el Fabricante expida la extensión de garantía objeto de este contrato.

3. ALCANCE DE LA GARANTÍA Y SERVICIOS REQUERIDOS

Las garantías de Dell deben contar con las siguientes características técnicas para prestar los servicios a Migración Colombia:

3.1. PSPLUS MC 4HR 7X24 ONSITE

- PSPlus (ProSupport Plus)

El nivel de soporte más completo de Dell. Incluye monitoreo proactivo (AIOps), detección predictiva de fallas, y acceso a ingenieros del más alto nivel.

- MC (Mission Critical / Misión Crítica)

Misión Crítica. Indica la prioridad más alta para el manejo de incidentes, con gestión prioritaria de casos y respuesta acelerada en situaciones críticas.

- 4HR (4 Hour / 4 Horas)

Respuesta en 4 Horas. Es el tiempo objetivo para que un técnico y/o las piezas de repuesto lleguen a la ubicación del equipo, después de que se haya completado el diagnóstico remoto. 7X24 (7 días a la semana, 24 horas al día) 24 horas al Día, 7 días a la semana. La mesa de ayuda y el soporte están disponibles en todo momento, incluyendo días festivos.

- ONSITE (En sitio)

La reparación, el servicio, se realiza físicamente en la ubicación donde se encuentra el equipo.

PSPlus MC 4HR 7X24 ONSITE incluye:

- ❖ Acceso telefónico las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (incluidos los días festivos) al centro global de expertos de Dell Technologies, compuesto por ingenieros senior de ProSupport que ofrecen asistencia para la solución de problemas de hardware y de software.
- ❖ Despacho en el sitio de un técnico especialista de Dell Technologies y entrega de piezas de reemplazo al sitio de instalación, para solucionar un problema del equipo.
- ❖ Acceso a un Technical Customer Success Manager (Technical CSM).
- ❖ Piezas de reemplazo, cuando se considere necesario para resolver o prevenir un problema.
- ❖ Las plataformas de AIOps de ProSupport incluyen Dell AIOps, TechDirect y MyService 360. Estas opciones se habilitan a través de software de conectividad,

como el gateway de conexión segura, y ofrecen diversos beneficios, entre los que se incluyen los siguientes:

- ✓ Detección proactiva de problemas y creación automatizada de casos.
- ✓ Detección predictiva de errores de hardware.
- ✓ Autoservicio de creación de casos.
- ✓ Autoservicio de despacho de piezas.
- ✓ Asesores de seguridad de Dell.
- ✓ Dell AIOps Cybersecurity Assessment.

3.2. GARANTÍA POST STANDARD SUPPORT

CATARATICAS DE LAS GARANTÍAS STANDARD

Se encuentran las siguientes características en las garantías estándar:

- ☐ **Post Standard Support 4HR 7x24 On-Site:** nivel de soporte para infraestructura Dell. Atención de soporte 4HR 7x24 *On-Site* y repuesto requerido en las instalaciones del cliente dentro de un plazo de cuatro (4) horas, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluidos festivos)
- ☐ **Post Standard Support (4HR 7x24 Next Business Day)** Nivel de soporte para infraestructura estándar Dell. Brinda atención presencial y entrega de repuestos en el sitio el siguiente día hábil posterior a la radicación y diagnóstico del caso, bajo un horario de atención laboral estándar de lunes a viernes.

TIEMPOS Y CARACTERÍSTICAS QUE OFRECE DELL EN CADA MODALIDAD: POST STANDARD SUPPORT Y POST STANDARD SUPPORT NEXT BUSINESS DAY (NBD) ON-SITE.

Modalidad de Garantía / SLA	Tiempo de Respuesta	Horario de Cobertura	Entrega de Repuestos / Técnico en Sitio
Post Standard Support 4HR 7x24 On-Site	Máximo 4 horas tras el diagnóstico	24 horas , los 7 días de la semana (incluye festivos)	Presencial e inmediata (dentro de la ventana de 4 horas)
Post Standard Support Next Business Day (NBD) On-Site	Siguiente Día Hábil tras el diagnóstico	Horario laboral estándar (lunes a viernes)	Presencial al día hábil posterior a la radicación del caso

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	FICHA TÉCNICA GARANTÍA DELL 2026 A 2027

POST STANDARD SUPPORT:

- **Post (Posterior a / Después de)** El servicio se ofrece después del ciclo de vida de servicio "estándar" del producto.
- **Standard (Estándar)** Período en el que Dell ofrece garantías primarias (como ProSupport o ProSupport Plus).
- **Support (Soporte / Mantenimiento)** El servicio incluye el mantenimiento y soporte necesario para el hardware.

POST STANDARD SUPPORT INCLUYE:

Acceso por teléfono o interfaz web 24x7 para notificar un problema de Equipo y proporciona los datos necesarios para la evaluación inicial del nivel de gravedad.

Respuesta por medios remotos en función del nivel de gravedad del problema; o cuando se considere necesario, una respuesta Onsite (en sitio) según se describe a continuación:

- ❖ Envío de personal autorizado a la ubicación de instalación para trabajar en el problema una vez que Dell ha aislado el problema y ha determinado que es necesaria la respuesta Onsite /en sitio).
- ❖ Suministro de piezas de sustitución incluido. El objetivo de entrega de la pieza de repuesto es en cuatro (4) horas 24x7.

Acceso 24x7 a la base de conocimientos basada en web de Dell Technologies y a las Herramientas de asistencia al cliente a través del sitio de asistencia en línea de Dell Technologies.

4. GARANTÍA POWERPROTECT DATA MANAGER PREMIUM Y FOUNDATION

Renovación del soporte y mantenimiento oficial del fabricante **Dell Technologies** para las licencias **PowerProtect Data Manager Premium (PPDM Premium)** y **PowerProtect Data Manager Foundation (PPDM Foundation)**, requeridas para garantizar la continuidad operativa de la plataforma institucional de respaldo y recuperación de información.

Vigencia:

Tres (3) años.

Alcance mínimo requerido:

- Soporte técnico oficial del fabricante Dell Technologies.
- Atención de incidentes en modalidad **24 horas al día, 7 días a la semana (24x7)**.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	FICHA TÉCNICA GARANTÍA DELL 2026 A 2027

- Tiempo de respuesta de hasta **cuatro (4) horas**, de acuerdo con el nivel de servicio ofrecido por el fabricante.
- Acceso a actualizaciones, parches, correcciones y nuevas versiones del software durante la vigencia contratada.
- Acceso a la base de conocimiento, portal de soporte y herramientas de gestión habilitadas por el fabricante.
- Escalamiento de casos directamente con Dell Technologies.
- Garantía de continuidad del esquema de licenciamiento actualmente implementado por la Entidad.

Justificación técnica:

De acuerdo con la comunicación emitida por Dell Technologies, la solución **NetWorker** hace parte del portafolio **PowerProtect Data Manager Premium**, y para mantener la continuidad del licenciamiento y el esquema de protección vigente basado en sockets se requiere igualmente el componente **PowerProtect Data Manager Foundation**, razón por la cual ambos componentes deben ser contratados de manera conjunta.

Soporte de la vigencia:

La vigencia de tres (3) años deberá estar respaldada mediante comunicación, cotización o documento oficial emitido por Dell Technologies o por un distribuidor autorizado del fabricante, en el que se evidencie la disponibilidad del servicio bajo dicho esquema de contratación.

4.1. VIGENCIA DE GARANTÍAS

Para los equipos que ya cuentan con un tiempo de uso en la entidad y disponen de la garantía *ProSupport Plus 4HR / Mission Critical*, Dell ofrece —una vez que se vence dicho tipo de garantía— la modalidad *Post Standard Support: 4HR 7x24 On-Site* con el fin de continuar contando con el soporte de garantías, hasta la fecha solicitada

5. LUGAR Y TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO.

Lugar de ejecución	La ejecución del contrato se realizará en la sede principal de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, ubicada en la Avenida el Dorado No. 59-51, Edificio Argos, Torre 3, Piso 4, en la Ciudad de Bogotá D.C y en cada una de las ciudades indicadas en la tabla 1 en la columna “UBICACIÓN” de la ficha técnica.
--------------------	--

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
	FICHA TÉCNICA GARANTÍA DELL 2026 A 2027

Plazo de Ejecución	El término de ejecución del contrato será hasta por dos (2) meses sin sobrepasar el 31 de diciembre de 2026, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa verificación del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. Las garantías adquiridas tendrán efecto durante los plazos establecidos en el contrato, manteniendo sus efectos durante la vigencia posterior contratada, según el vencimiento establecido para cada una de ellas.
--------------------	--

Elaboró:
Oscar Sneider Correa – Contratista
Keyner Aparicio- Profesional de Migración