ANEXO 1. FICHA TÉCNICA.
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA - SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Objeto: 8160005 -Renovar el licenciamiento, el soporte técnico, la garantía y el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de hiperconvergencia de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

CARACTERÍSTICAS GENERALES	
Denominación	Soportes y garantias
Unidad de medida	Unidad
Descripción General	Efectuar el mantenimiento, renovación de licenica y garantía, donde se debe brindar soporte para la infraestructura de hiperconvergencia de la SDDE conforme a las especificaciones detalladas en el presente documento.
Cantidad	Unidad
CÓDIGOS UNSPSC	43212201, 81112303, 81111812, 81112200
REQUISITOS TÉCNICOS MINIMOS OBLIGATORIOS	
1	El proponente debe proporcionar servicios de garantía y soporte extendida para los nodos de la infraestrcutura que componene las soluciones de hypervoncergencia de la SDDE , **tanto para el hardware como para el software**, de la secretaria Distrital de Desarrollo Económico, junto con todos sus componentes o partes. Estos servicios deben garantizar la renovación por un (1) año desde la fecha de finalización de garantías actual (19 Dic 2026).
2	El proponente tramitará directamente con el fabricante la garantía técnica extendida para el “Hardware y Software” de los nodos o appliance por el termino establecido. La misma comprenderá suministro de repuestos a todo costo para los nodos o appliance, los cuales deben ser originales, no remanufacturados, así mismo se debe brindar acompañamiento técnico 7*24 directamente con el fabricante. Se debe aportar constancia de la extensión de la garantía solicitada posterior a la adjudicación
3	Para los equipos Hewlett Packard Enterprise el soporte y garantia ofrecido deben ser minimo **HPE Tech Care Essential Service**
4	El proponente debe garantizar que las actividades propias de la ejecución del mantenimiento y garantías no afecten la continuidad de la operación y funcionamiento de los equipos que requieran intervención.
5	Suministrar el software necesario para su operación y administración licenciado.
6	Realizar la actualización de la plataforma de hiperconvergencia, la cual deberá realizarse sobre la versión más reciente liberada, compatible y soportada por los fabricantes para la infraestructura actual de la Entidad
7	Realizar todas las pruebas de funcionalidad necesarias para garantizar el óptimo estado de la hiperconvergencia
8	La configuración debe ser efectuada por personal certificado en la solución y garantizada por el fabricante.
9	El proponente deberá garantizar la renovación del hardware que soporta la hiperconvergencia de la SDDE, por un (1) año desde la fecha de finalización de garantías actual (19 Dic 2026).
10	Configurar y aplicar los servicios de garantía definidos para los dispositivos que actualente tiene la SDDE la hiperconvergencia relacionados.
11	Realizar las pruebas y configuraciones respectivas de los dispositivos que actualmente tiene la SDDE en la hiperconvergencia para ampliar las garantías de soporte
12	Responder a la solicitud dentro de un plazo no superior a cuatro (4) horas contadas a partir del reporte del incidente
13	El soporte en caso de falla física será prestado por el fabricante o proponente debidamente certificado. Registrar las fallas de los componentes reportados por la SDDE, incluyendo mínimo los datos de fecha, hora, descripción del problema y número de caso. El número de caso asignado se utilizará para identificar y hacer seguimiento a los incidentes reportados.

14	Realizar (2) mantenimientos preventivos durante el contrato a los dispositivos que actualente tiene la SDDE de la hiperconvergencia, incluyendo las actualizaciones y versiones de software más recientes. Estas actividades se deben concertar con el supervisor del contrato, para lo cual el contratista debe entregar un cronograma de las actividades que va a realizar en dichos mantenimientos. Esta actividad deberá ser ejecutada por personal experto en la plataforma, con personal idóneo certificado o por el fabricante.		
15	El proponente deberá tramitar en caso de ser necesario ante la falla de hardware o software, los casos de soporte directamente con el fabricante “para los casos que requiera cambio de partes por garantía el proponente deberá realizar el procedimiento de RMA ante el fabricante.		
16	El proponente deberá contar con punto único de contacto, que ayude con la gestión de los casos de soporte generados a través de línea telefónica, correo electrónico o casos de soporte.		
17	El contratista debe presentar un informe donde se evidencie la vigencia de soporte aplicado para los equipos relacionados después de realizada la extensión de garantías.		
18	El proponente deberá adjuntar en su propuesta certificación expedida directamente por el fabricante HPE, donde se le acredite como distribuidor autorizado del fabricante.		
19	El Proponente deberá aportar durante la ejecución del contrato la certificación de garantía expedida por el fabricante, la cual acredite que los bienes ofrecidos contarán con el tiempo de garantía y soporte técnico especificado por un (1) año desde la fecha de finalización de garantías actual (19 Dic 2026) suministrados directamente por el fabricante.		
20	El Proponente deberá incluir la transferencia de conocimiento durante mínimo 10 horas hasta 3 funcionarios de la SDDE, necesaria para la administración de la totalidad de herramientas que integran la solución de hiperconvergencia. Esta deberá ser construida y presentada por el contratista, conteniendo los temas necesarios para la apropiación técnica del proyecto y deberá ser aprobada por el supervisor del contrato.		
CARACTERISTICAS DEL SOFTWARE DE NUTANIX			
21	**Licencias**	**Cantidad**	**Clústers**
	NCI Pro	48 Cores	1 Clúster
	NCI Security	48 Cores	1 Clúster
	Starter	48 Cores	1 Clúster
	NUS Pro	1 TiB	N.A.
CARACTERISTICAS DEL HARDWARE DE LA HIPERCONVERGENCIA			
22	S/N: 2M21480695	DX380-12-G10	
	S/N: 2M21480696	DX380-12-G10	
	S/N: 2M21480697	DX380-12-G10	
	S/N: MXQ1450JNF	DL360 Gen10	
	S/N: MXQ1450JND	DL360 Gen10	
	S/N: SG1AKR800W	ARUBA 8360-16Y2C	
	S/N: SG1AKR800X	ARUBA 8360-16Y2C	
GENERALIDADES			
23	El contratista deberá incluir todos los posibles costos, de todas las tareas / actividades generadoras que se requieren para la ejecución de los trabajos requeridos, tales como materiales e insumos, equipos y herramientas, transporte, los costos referentes a pólizas de seguros, pago de impuestos, prestaciones sociales y todos los demás costos parafiscales en los que el contratista debe incurrir de acuerdo con las obligaciones de Ley, los trámites de aprobación de servicios, y en general cualquier otros gasto requerido para la ejecución del contrato.		
24	El contratista debe realizar todos los trabajos y tareas preliminares que sean necesarios para la ejecución del presente proceso.		

25	Los alcances del presente proceso deben estar soportados en la confidencialidad, integridad, disponibilidad y criticidad de la información.
26	El proveedor debe solicitar una reunión técnica para la validación de las caracteristicas de los servidores y el licenciamiento.
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	
27	El contratista debe firmar acta de compromiso y confidencialidad al igual que todos sus trabajadores con el fin de no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su servicio y sea revelada información marcada como confidencial.
28	El contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar.
SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO)	
29	El soporte debe ser en sitio, remoto, vía e-mail, web, telefónico, fax, o a través de chat; y debe incluir servicios profesionales de configuración, actualizaciones y aplicación de suplementos y parches liberados por el fabricante. Tiempo de respuesta: 4 horas.
30	Durante la ejecución del contrato, el proveedor debe garantizar un stock de partes originales para el hardware por un (1) año desde la fecha de finalización de garantías actual (19 Dic 2026), mediante certificación expedida por el fabricante.
31	Realizar revisión dos (2) veces al año como parte del mantenimiento preventivo, para la prestación de servicios de soporte.
32	Acuerdo de servicios profesionales para soporte y mantenimiento por un (1) año desde la fecha de finalización de garantías actual (19 Dic 2026).
RECURSO HUMANO	
35	El proponente deberá contar con personal certificado en la solución de hiperconvergencia para garantizar durante la vigencia del contrato el soporte técnico sobre la infraestructura de dispositivos que actualente tiene la SDDE en las hiperconvergencias, cuanto este se requiera por parte de la SDDE, deberá suministrar la documentación del personal certificado en la presentación de la propuesta donde se evidencie que cuenta con la certificacióna nivel profesional vigente y de servicios.
GARANTIAS	
36	El contratista debe entregar póliza de garantía por suministro de repuestos y calidad de componentes necesarios para el buen funcionamiento del hardware.
37	Todo el hardware que hace parte del presente proceso debe tener un tiempo de garantía reactiva de un (1) año.
38	El contratista debe entregar carta dirigida a la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico, firmada por los fabricantes de hardware, donde se evidencie el cubrimiento de las garantías directas de cada fabricante por el término indicado; la certificación debe listar los seriales de los equipos y listado de ID o identificadores de licencias o número de parte del hardware
39	Durante el periodo de vigencia del soporte y garantía, el fabricante, a través del servicio oficial HPE Tech Care Essential o superior, atenderá los incidentes de hardware de manera ininterrumpida 7x24, comprometiéndose a realizar el diagnóstico, la sustitución de partes defectuosas y las labores de restablecimiento para dejar los equipos en perfecto estado de funcionamiento en el menor tiempo técnicamente viable, sin exceder un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del reporte inicial del incidente.
40	Si transcurridas cuarenta y ocho (48) horas desde la notificación de la falla el equipamiento o componente de hardware no ha sido restablecido a su condición normal de operación, el contratista deberá garantizar la continuidad del servicio institucional mediante la instalación y puesta en marcha de un componente o nodo de respaldo de iguales o superiores características técnicas al afectado, en calidad de préstamo/provisional, mientras culmina el trámite definitivo de garantía y reemplazo de partes por el canal oficial del fabricante (RMA), sin generar ningún costo adicional para la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.
41	Durante el periodo de garantía, el proveedor debe suministrar todos los repuestos originales de iguales o superiores características.

42	El personal técnico debe estar certificado por el fabricante para garantizar la confiabilidad y disponibilidad del producto.
43	Deberá ser a través del fabricante y debe cubrir cualquier defecto de fabricación o mal funcionamiento y reemplazo de los equipos en caso de ser necesario.
44	El soporte técnico de hardware para los servidores HPE debe corresponder al nivel HPE Tech Care Essential, en la modalidad 7x24, con un tiempo de respuesta en sitio no superior a cuatro (4) horas contadas a partir de la calificación del incidente cuando se determine necesaria la asistencia presencial, incluyendo el suministro e instalación de repuestos originales nuevos necesarios para mantener la solución en perfecto estado operativo. El servicio contratado debe incluir de manera obligatoria la cobertura de Retención de Medios Defectuosos (Defective Media Retention - DMR), garantizando que los discos o memorias que presenten fallas permanezcan en custodia de la SDDE por motivos de seguridad y confidencialidad de la información.
45	El oferente deberá presentar durante la ejecución del contrato certificación de la casa matriz o filial en Colombia del fabricante de los bienes ofrecidos, en la que conste la disponibilidad de repuestos por un (1) año siguientes a la finalización de la garantía para el Hardware.