ANEXO No. 1 FICHA TECNICA – REQUERIMIENTOS TECNICOS

1. OBJETO

Renovación de licencias, actualización de suscripciones y soporte de fábrica para la plataforma de hiperconvergencia CISCO, HPE y VMware de la UAE-DIAN.

ALCANCE DEL OBJETO: El objeto a contratar incluye la actualización del soporte de fábrica de la plataforma de hiperconvergencia CISCO (de propiedad de la entidad), el soporte de fábrica de los switches marca HPE (de propiedad de la entidad) junto con la renovación del soporte de fábrica de switches HPE, así mismo la renovación de la suscripción y la actualización de la plataforma de hiperconvergencia VMware en sus versiones VMware vSphere Foundation (VVF) y VMware vCenter Foundation.

El presente proceso se encuentra estructurado en tres (3) Lotes:

LOTE 1: Renovación del soporte de fábrica y actualización de las versiones de la suscripción de la plataforma de Hiperconvergencia CISCO para la UAE- DIAN.

LOTE 2: Renovación del soporte de fábrica de los switches HPE para la UAE- DIAN.

LOTE 3: Renovación y actualización de las versiones de la suscripción de la plataforma de hiperconvergencia VMware para la UAE- DIAN.

2. CLASIFICACIÓN UNSPSC

LOTE 1: RENOVACIÓN DEL SOPORTE DE FÁBRICA Y ACTUALIZACIÓN DE LAS VERSIONES DE LA SUSCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA DE HIPERCONVERGENCIA CISCO PARA LA UAE- DIAN.

CLASIFICACION UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81111801	**81**	**11**	**18**	**01**
	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de Sistemas y Administración de Componentes de Sistemas	Seguridad de los computadores, redes o internet.
81112305	**81**	**11**	**23**	**05**
	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y Soporte de Hardware de Computador	Mantenimiento de Servidores x86
81112204	**81**	**11**	**22**	**04**
	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de software	Mantenimiento de software de sistemas operativos
43233004	**43**	**23**	**30**	**04**
	Difusión de las tecnologías de la	Software	Software de entorno operativo	Software de sistemas operativo

	información y las telecomunicaciones			

LOTE 2: RENOVACIÓN DEL SOPORTE DE FÁBRICA DE LOS SWITCHES HPE PARA LA UAE- DIAN.

CLASIFICACION UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81111803	**81**	**11**	**18**	**03**
	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de Sistemas y Administración de Componentes de Sistemas	Mantenimiento o soporte de redes de área local (lan)
81111811	**81**	**11**	**18**	**11**
	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de Sistemas y Administración de Componentes de Sistemas	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda

LOTE 3: RENOVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS VERSIONES DE LA SUSCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA DE HIPERCONVERGENCIA VMWARE PARA LA UAE- DIAN.

CLASIFICACION UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81112220	**81**	**11**	**22**	**20**
	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de software	Mantenimiento de software de servidores
81112003	**81**	**11**	**20**	**03**
	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicio de datos	Servicios de centro de datos
43233004	**43**	**23**	**30**	**04**
	Difusión de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones	Software	Software de entorno operativo	Software de sistema operativo

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

LOTE 1: RENOVACIÓN DEL SOPORTE DE FÁBRICA Y ACTUALIZACIÓN DE LAS VERSIONES DE LA SUSCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA DE HIPERCONVERGENCIA CISCO PARA LA UAE- DIAN.

No.	Requerimiento	Descripción
1	**Renovación del licenciamiento y soporte de los equipos de Hiperconvergencia CISCO**	
1.1	Renovar el	Renovación del soporte de fábrica de los equipos de

<table>
<tr><th>No.</th><th>Requerimiento</th><th>Descripción</th></tr>
<tr><td></td><td>soporte de fábrica y la suscripción del licenciamiento de la plataforma de Hiperconvergencia</td><td>hiperconvergencia de la marca CISCO (de propiedad de la entidad) con el soporte denominado “Cisco Success Tracks nivel 1”, en la modalidad 24x7x4 y con la suscripción CON-L14HR-AF240CSX.

<table>
<tr><td>Equipo de Hiperconvergencia</td><td>Cantidad</td></tr>
<tr><td>Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node</td><td>30</td></tr>
<tr><td>UCS Fabric Interconnect 6454</td><td>4</td></tr>
</table>

Renovar la suscripción de licenciamiento de los siguientes productos:

<table>
<tr><th>Producto</th><th>Número Parte</th><th>Subscription ID</th><th>Cantidad</th></tr>
<tr><td>HyperFlex Data Platform M5 Datacenter Advantage</td><td>HXDP-M5-DC-AD</td><td>Sub1720293</td><td>30</td></tr>
<tr><td>Cisco Intersight SaaS – Essentials</td><td>DC-MGT-SAAS-EST-C</td><td>Sub1720294</td><td>30</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>1.2</td><td>Listado de equipos</td><td>
<table>
<tr><th>No.</th><th>Product ID</th><th>Product Description</th><th>PAK/Serial Number</th><th>Instance Number</th></tr>
<tr><td>1</td><td>HXAF240C-M5SX</td><td>Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node</td><td>WZP23370XAL</td><td>5412709847</td></tr>
<tr><td>2</td><td>HXAF240C-M5SX</td><td>Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node</td><td>WZP233808U0</td><td>5412709851</td></tr>
<tr><td>3</td><td>HXAF240C-M5SX</td><td>Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node</td><td>WZP23370XB4</td><td>5412709853</td></tr>
<tr><td>4</td><td>HXAF240C-M5SX</td><td>Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node</td><td>WZP23370XAN</td><td>5412709855</td></tr>
<tr><td>5</td><td>HXAF240C-M5SX</td><td>Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node</td><td>WZP23350S42</td><td>5412709856</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

No.	Requerimiento	Descripción					
		6	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP23370XAQ	5412709858	
		7	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP23370XAH	5412709859	
		8	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP233808TW	5412709862	
		9	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP23370XAS	5412709864	
		10	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP23370XAR	5412709865	
		11	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP23330P61	5419670722	
		12	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP23350Z41	5419670751	
		13	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP233609B0	5419670752	
		14	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP233609B5	5419670760	
		15	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP233609CB	5419670764	
		16	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP233609D2	5419670773	
		17	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP233609D8	5419670776	
		18	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP23360FBN	5419670798	
		19	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP23360FBP	5419670800	
		20	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP23360FBR	5419670808	
		21	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP23360FBU	5419670816	
		22	HXAF240C-M5SX	Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node	WZP23360FBV	5419670821	

No.	Requerimiento	Descripción
		23 | HXAF240C-M5SX | Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node | WZP23360FBW | 5419670828 24 | HXAF240C-M5SX | Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node | WZP23360FBZ | 5419670834 25 | HXAF240C-M5SX | Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node | WZP23360FFU | 5419670838 26 | HXAF240C-M5SX | Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node | WZP23360FFX | 5419670845 27 | HXAF240C-M5SX | Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node | WZP23360FG7 | 5419670850 28 | HXAF240C-M5SX | Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node | WMP2431001E | 5587714722 29 | HXAF240C-M5SX | Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node | WMP250200SZ | 5660863188 30 | HXAF240C-M5SX | Cisco HyperFlex HX240c M5 All Flash Node | WMP250200RD | 5893173629 Fabric Interconnect 31 | HX-FI-6454 | UCS Fabric Interconnect 6454 | FDO234400XX | 5416922653 32 | HX-FI-6454 | UCS Fabric Interconnect 6454 | FDO234400VM | 5416922750 33 | HX-FI-6454 | UCS Fabric Interconnect 6454 | FDO234400WP | 5416922784 34 | HX-FI-6454 | UCS Fabric Interconnect 6454 | FDO234400XM | 5416922813
1.3	Periodo de vigencia de la renovación	**SOPORTE FABRICA:** **a. Renovar el soporte de fábrica de los equipos de hiperconvergencia de propiedad de la entidad marca CISCO con el soporte denominado "Cisco Success Racks nivel 1", en la modalidad 24x7x4 y con la suscripción CON-L14HR-AF240CSX:** **Vigencia renovación**: Un (1) año a partir de la renovación de la suscripción, actualización de la plataforma y servicio el soporte de fábrica. La renovación del servicio debe incluir la actualización permanente de la plataforma, así como el soporte técnico a lugar en el marco del objeto del presente contrato. **Fecha de inicio:** 16 de diciembre de 2026.

No.	Requerimiento	Descripción
		SUSCRIPCIÓN: **b. Renovar la suscripción del licenciamiento con su respectivo derecho de soporte y actualización de la plataforma de hiperconvergencia marca CISCO, que comprende los siguientes productos:** **Vigencia renovación**: Un (1) año a partir de la renovación de la suscripción del licenciamiento con su respectivo derecho de soporte y actualización. **Fecha de inicio:** 01 de enero de 2027.
1.4	Asistencia técnica	1. El Contratista debe tener la capacidad de brindar servicio de soporte técnico remoto y en sitio para los servicios contratados y contar con una plataforma para registro y monitoreo de tiquetes. 2. El Contratista debe garantizar que exista un tiquete por cada reporte de falla o interrupción que realice la Entidad. 3. El Contratista debe brindar soporte en sitio para evaluar y solucionar fallas e interrupciones que se presenten en los servicios contratados. El soporte será en sitio sólo en los casos en que no sea posible resolver el problema de forma remota. El servicio en sitio no genera costos adicionales para la Entidad. 4. El soporte durante el periodo del contrato para la solución de problemas técnicos se deben contemplar los siguientes niveles de servicio: ○ Soporte Nivel 1: Email y/o telefónico: El contratista deberá suministrar un email y número telefónico de contacto. A través de email o teléfono, los usuarios autorizados solicitarán la resolución de dudas o incidentes con la instalación, uso, configuración y activación de productos. Si la naturaleza de la incidencia lo requiere, se pasará al nivel 2 ○ Soporte Nivel 2: Soporte remoto o presencial para atender incidentes por medio de ingenieros especializados en los equipos objeto del contrato. ○ Soporte Nivel 3: Para atender incidentes en los equipos objeto del contrato que no pueden ser atendidos a través del soporte en nivel 1 y 2, y que requieren apoyo directo del fabricante. En cualquiera de los niveles anteriores debe contarse con el acompañamiento del contratista o el fabricante. 5. Los canales de soporte deben estar disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, durante la vigencia de soporte del

<table>
<tr><th>No.</th><th>Requerimiento</th><th>Descripción</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
contrato.

6. En caso de que una actividad de mantenimiento o actualización programada generé una indisponibilidad de los servicios prestados por los equipos objeto del contrato, la DIAN, podrá solicitar que la misma se realice fuera del horario laboral sin que esto implique un costo adicional para la Entidad.

7. El servicio ofrecido debe cumplir con la posibilidad de generación de casos al TAC de Cisco y al soporte de soluciones con un tiempo de respuesta de treinta (30) minutos.

8. Los expertos de Cisco del fabricante deberán trabajar junto con el contratista y la Entidad para abordar los problemas de software o hardware que puedan surgir para ayudar a que los sistemas de la entidad funcionen sin problemas.

9. El servicio debe proveer acceso en cualquier momento a la extensa base de conocimientos en línea de cisco.com, sus recursos y herramientas para ayudar con el uso del producto, la configuración y la resolución de problemas por teléfono, envío de casos web y herramientas en línea.

10. Las opciones de reemplazo de Hardware deben incluir reemplazo de partes en cuatro (4) horas, así como la devolución por reparación.

11. El tiempo de respuesta de Cisco debe ser el siguiente:
<table>
<tr><td>Tiempo de respuesta</td><td>Nivel 1</td></tr>
<tr><td>Gravedad 1</td><td>30 minutos</td></tr>
<tr><td>Gravedad 2</td><td>30 minutos</td></tr>
<tr><td>Gravedad 3</td><td>1 hora</td></tr>
<tr><td>Gravedad 4</td><td>1 hora</td></tr>
</table>

12. El contratista y/o fabricante deberán prestar el servicio de soporte técnico del fabricante para las fallas que se presenten en los equipos objeto del contrato, por solicitud de la DIAN. Este servicio deberá ser prestado por ingenieros certificados por el fabricante de la solución.

13. Por incidente se entenderá todas las eventualidades que generen problemas técnicos como fallas, daños, degradación del desempeño, mal funcionamiento o anomalías que se presenten en el hardware, software o licenciamiento y que afecten las funcionalidades o impidan que estos cumplan con su óptimo desempeño.

14. El servicio comprende la realización de las siguientes
</td></tr>
</table>

No.	Requerimiento	Descripción
		actividades por el contratista: 15. Prestar un servicio de atención técnica en el que recibirá y registrará los requerimientos e incidentes reportados por la DIAN. El registro incluirá mínimo los datos de fecha, hora, descripción y número de caso asignado, este último se utilizará para identificar y hacer seguimiento del caso. 16. Recibir y gestionar las solicitudes de los incidentes reportados por la DIAN dentro de los plazos estipulados en los acuerdos de niveles de servicio del presente documento. 17. Los equipos activos de la solución de Hiperconvergencia que se remplacen con ocasión de los servicios de Cisco serán retirados y enviados al fabricante por el contratista del servicio y los que se instalen en su remplazo serán de propiedad de la DIAN. 18. Además, reportará al Technical Assistance Center - TAC de Cisco el número serial del nuevo equipo para que quede asociado al contrato en remplazo del equipo retirado. Al nuevo equipo le aplican todas las condiciones de servicio y garantía del contrato que se suscriba con el contratista del servicio hasta la fecha de finalización de la vigencia de soporte del mismo. El equipo nuevo debe ser de características iguales o superiores al equipo que reemplace. 19. Realizar las actualizaciones de nuevas versiones de software, parches o fixes liberadas y estables en los bienes objeto del contrato. Se entiende que las versiones de software son estables si han sido instaladas, probadas y funcionan sin inconvenientes. 20. En cualquier momento y durante la vigencia del soporte, la DIAN podrá revisar la trazabilidad de los incidentes y requerimientos escalados por el contratista a fábrica y conocer la solución ofrecida por el fabricante para los mismos. 21. Suministrar las herramientas e insumos necesarios para la ejecución del mantenimiento. 22. Revisar y actualizar el inventario de los equipos, el cual incluirá datos de hardware, software y licencias, números de parte y seriales de los equipos. 23. Realizar y actualizar el levantamiento de información de las configuraciones implementadas en los equipos, de tal forma que se disponga de un registro actualizado de las mismas. 24. En caso de brindar soporte telefónico, si pasada una (1) hora desoporte no se soluciona el problema, el incidente se atenderá en sesión remota o en sitio en las sedes del DIAN.

No.	Requerimiento	Descripción
		Para el desplazamiento, el contratista contará con un plazo no mayor de dos (2) horas, contado a partir del reporte del incidente. 25. Si el diagnóstico es cambio de equipo, se tramitará la solución por medio del servicio de Cisco en modalidad 7X24X4, esto es siete (7) días a la semana las veinticuatro (24) horas del día por toda la vigencia del soporte. Tan pronto sea entregado el nuevo equipo, el contratista realizará las labores de instalación y configuración necesarias para dejarlo operativo con todas las funcionalidades que tenía configuradas el equipo original. 26. El Contratista, debe garantizar la recuperación estable de los Servicios en máximo cuatro (4) horas contadas a partir del registro del incidente, reservándose el derecho de proporcionar una solución temporal sin deterioro de la calidad de los Servicios. 27. Durante la vigencia del soporte, se proveerán los accesos a las últimas versiones liberadas por el fabricante del software, firmware y/o el sistema operativo, y en general todo producto de software incluido en el contrato, de los equipos relacionados en la presente ficha técnica hasta la fecha de vencimiento de la vigencia del soporte, sin ningún costo adicional para la DIAN. 28.Realizar las revisiones periódicas al hardware y software de los equipos, conforme a las recomendaciones y/o políticas del fabricante, para el diagnóstico de problemas, reemplazo de partes, actualizaciones del software (firmware), limpieza, etc. con el objeto de mantener el funcionamiento adecuado de los equipos y prevenir fallos. 29. El personal que atenderá los incidentes deberá contar las certificaciones vigentes del fabricante en los equipos objeto del servicio. El contratista debe garantizar por un (1) año la calidad y correcto funcionamiento de los bienes, así como la calidad del servicio que ampare el soporte y actualizaciones requeridas. 30. El contratista debe garantizar por un (1) año la calidad y correcto funcionamiento de los bienes, así como la calidad del servicio que ampare el soporte y actualizaciones requeridas.

LOTE 2: RENOVACIÓN DEL SOPORTE DE FÁBRICA DE LOS SWITCHES HPE PARA LA UAE- DIAN.

<table>
<tr><th>No.</th><th>Requerimiento</th><th>Descripción</th></tr>
<tr><td colspan="3">2. Renovar el Soporte de fabrica Switches HPE</td></tr>
<tr><td>2.1</td><td>Renovar el soporte de fabrica</td><td>Renovación del soporte de fábrica de los switches marca HPE (de propiedad de la entidad) con el soporte denominado “HPE Foundation Care NBD Exchange SVC” para los equipos:

<table>
<tr><th>Equipo</th><th>Cantidad</th></tr>
<tr><td>HPE 5945 32QSFP 28 SWITCH</td><td>4</td></tr>
<tr><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 SWITCH</td><td>21</td></tr>
<tr><td>HPE FF 5940 48XGT 6QSFP28 SWITCH</td><td>6</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>2.2</td><td>Listado de equipos</td><td>
<table>
<tr><th>Item</th><th>Modelo</th><th>Serial</th></tr>
<tr><td>1</td><td>HPE 5945 32QSFP 28 SWITCH</td><td>CN95K8601J</td></tr>
<tr><td>2</td><td>HPE 5945 32QSFP 28 SWITCH</td><td>CN95K86002</td></tr>
<tr><td>3</td><td>HPE 5945 32QSFP 28 SWITCH</td><td>CN95K8600F</td></tr>
<tr><td>4</td><td>HPE 5945 32QSFP 28 SWITCH</td><td>CN95K8602B</td></tr>
<tr><td>5</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K83021</td></tr>
<tr><td>6</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8304Z</td></tr>
<tr><td>7</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN99K8302Z</td></tr>
<tr><td>8</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN99K8302R</td></tr>
<tr><td>9</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8301R</td></tr>
<tr><td>10</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8301T</td></tr>
<tr><td>11</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN99K8302L</td></tr>
<tr><td>12</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8302B</td></tr>
<tr><td>13</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8301W</td></tr>
<tr><td>14</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8302F</td></tr>
<tr><td>15</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN99K83032</td></tr>
<tr><td>16</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN99K8302X</td></tr>
<tr><td>17</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8301L</td></tr>
<tr><td>18</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8304L</td></tr>
<tr><td>19</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K83022</td></tr>
<tr><td>20</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN99K83015</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>No.</th><th>Requerimiento</th><th>Descripción</th></tr>
<tr><td colspan="3">2. Renovar el Soporte de fabrica Switches HPE</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>21</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8304M</td></tr>
<tr><td>22</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8303Q</td></tr>
<tr><td>23</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8301J</td></tr>
<tr><td>24</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN98K8301B</td></tr>
<tr><td>25</td><td>HPE 5945 48SFP28 8QSFP28 Switch</td><td>CN99K8300S</td></tr>
<tr><td>26</td><td>HPE FF 5940 48XGT 6QSFP28 SWITCH</td><td>CN93HLD03G</td></tr>
<tr><td>27</td><td>HPE FF 5940 48XGT 6QSFP28 SWITCH</td><td>CN93HLD01P</td></tr>
<tr><td>28</td><td>HPE FF 5940 48XGT 6QSFP28 SWITCH</td><td>CN93HLD00H</td></tr>
<tr><td>29</td><td>HPE FF 5940 48XGT 6QSFP28 SWITCH</td><td>CN93HLD037</td></tr>
<tr><td>30</td><td>HPE FF 5940 48XGT 6QSFP28 SWITCH</td><td>CN93HLD056</td></tr>
<tr><td>31</td><td>HPE FF 5940 48XGT 6QSFP28 SWITCH</td><td>CN93HLD039</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>2.3</td><td>Periodo de vigencia de la renovación</td><td>Renovar el soporte de fábrica de los switches marca HPE a través de “HPE Foundation Care NBD Exchange SVC”:
Vigencia renovación: Un (1) año a partir de la renovación del soporte de fábrica de los switches marca HPE.
Fecha de inicio: 31 de diciembre de 2026.</td></tr>
<tr><td>2.4</td><td>Asistencia técnica</td><td>1. Debe incluir remplazo de partes o remplazo total por fallas de funcionamiento. El suministro e instalación de los respectivos repuestos y la mano de obra debe prestarse en el sitio de ubicación de los equipos en la ciudad de Bogotá, D.C.

2. El Contratista debe tener la capacidad de brindar servicio de soporte técnico remoto y en sitio para los servicios contratados y contar con una plataforma para registro y monitoreo de tiquetes.

3. El Contratista debe garantizar que exista un tiquete por cada reporte de falla o interrupción que realice la Entidad.

4. Si después de seis (6) horas de haber reportado el incidente el contratista no ha solucionado el problema, se debe suministrar, instalar, configurar y poner en funcionamiento, temporalmente, un equipo de iguales o superiores características técnicas, hasta tanto se dé solución definitiva a la novedad o incidente reportado, sin costo adicional para la Entidad, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.

5. En caso de que el incidente no afecte la disponibilidad del recurso o los servicios, como actividades de reconfiguración y/o pruebas, se podrán atender el siguiente día hábil.

6. De no ser posible la reparación del equipo, el contratista sustituirá el equipo por uno nuevo de iguales o superiores características técnicas (el equipo debe ser nuevo y no remanufacturado).</td></tr>
</table>

No.	Requerimiento	Descripción
2. Renovar el Soporte de fabrica Switches HPE		
		7. Instalar las actualizaciones del firmware sin costo adicional para la entidad. 8. Realizar las revisiones periódicas al hardware y software de los equipos, conforme a las recomendaciones y/o políticas del fabricante, para el diagnóstico de problemas, reemplazo de partes, actualizaciones del software (firmware), limpieza, etc. con el objeto de mantener el funcionamiento adecuado de los equipos y prevenir fallos. 9. La cobertura del servicio de soporte debe ser siete (7) días x veinticuatro (24) horas. 10. El contratista que preste el servicio debe contar con la autorización por parte del fabricante de estos equipos (HPE Hewlett Packard Enterprise). 11. Soporte técnico para consultas, solicitud de nuevas configuraciones, expansión de las redes, y cualquier otro requerimiento que la entidad requiera. Asimismo, se deberá atender y dar respuestas a solicitudes de la DIAN relacionadas con la solución de problemas. Estos servicios deben prestarse mediante acceso telefónico, vía web mediante una base de datos de conocimiento y correo electrónico, durante el tiempo de vigencias del soporte y prestado por el contratista y/o fabricante. 12. Asistencia en sitio o remota de un especialista en la solución para atender la solicitud de nuevas configuraciones, expansión de las redes, ajustes a las configuraciones existente, entre otras. 13. El personal que atenderá los incidentes deberá contar las certificaciones vigentes del fabricante en los equipos objeto del servicio. 14. El contratista debe garantizar por un (1) año la calidad y correcto funcionamiento de los bienes, así como la calidad del servicio que ampare el soporte y actualizaciones requeridas.

LOTE 3: RENOVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS VERSIONES DE LA SUSCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA DE HIPERCONVERGENCIA VMWARE PARA LA UAE- DIAN.

<table>
<tr><th>No.</th><th>Requerimiento</th><th>Descripción</th></tr>
<tr><td>3.1</td><td>Renovar la suscripción y soporte, de las versiones vSphere y vCenter Foundation</td><td>Renovación de la suscripción vSphere Foundation (VVF) y vCenter Foundation, para treinta (30) servidores (de propiedad de la entidad) marca Cisco Modelo HX240c M5, cada servidor tiene dos (2) procesadores Intel Xeon Gold 6238 de 22 cores.
<table>
<tr><th>Suscripción Hiperconvergencia vigente a la fecha</th><th>Suscripción Hiperconvergencia a actualizar</th><th>Cantidad</th></tr>
<tr><td>VMware vSphere Foundation 1-Year</td><td>VMware vSphere Foundation 1-Year</td><td>1320</td></tr>
<tr><td>VMware vCenter Foundation 1-Year</td><td>VMware vCenter Foundation 1-Year</td><td>1320 instancias</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>3.2</td><td>Periodo de vigencia de la renovación</td><td>Renovar la suscripción y la actualización de la plataforma de hiperconvergencia VMware en sus versiones VMware vSphere Foundation (VVF) y VMware vCenter Foundation, para treinta (30) servidores marca Cisco Modelo HX240c M5 de propiedad de la UAE- DIAN, cada servidor tiene dos (2) procesadores Intel Xeon Gold 6238 de 22 Cores, los cuales se encuentran en los dos (2) principales centros de la entidad ubicados en la ciudad de Bogotá:
Vigencia de la renovación: Un (1) año a partir de la renovación de la suscripción de las versiones del licenciamiento VMware.
Fecha de inicio: 24 de diciembre de 2026.</td></tr>
<tr><td>3.3</td><td>Actividades de Actualización de versión</td><td>El Contratista deberá realizar la actualización de la versión a renovar</td></tr>
<tr><td>3.4</td><td>Asistencia técnica</td><td>1, El Contratista debe tener la capacidad de brindar servicio de soporte técnico remoto y en sitio para los servicios contratados y contar con una plataforma para registro y monitoreo de tiquetes.
2. El Contratista debe garantizar que exista un tiquete por cada reporte de falla o interrupción que realice la Entidad.</td></tr>
</table>

No.	Requerimiento	Descripción
		3. El Contratista debe brindar soporte en sitio para evaluar y solucionar fallas e interrupciones que se presenten en los servicios contratados. El soporte será en sitio sólo en los casos en que no sea posible resolver el problema de forma remota. El servicio en sitio no genera costos adicionales para la Entidad. 4. El soporte durante el periodo del contrato para la solución de problemas técnicos se deben contemplar los siguientes niveles de servicio: ○ Soporte Nivel 1: Email y/o telefónico: El contratista deberá suministrar un email y número telefónico de contacto. A través de email o teléfono, los usuarios autorizados solicitarán la resolución de dudas o incidentes con la instalación, uso, configuración y activación de productos. Si la naturaleza de la incidencia lo requiere, se pasará al nivel 2 ○ Soporte Nivel 2: Soporte remoto o presencial para atender incidentes por medio de ingenieros especializados en los equipos objeto del contrato. ○ Soporte Nivel 3: Para atender incidentes en los equipos objeto del contrato que no pueden ser atendidos a través del soporte en nivel 1 y 2, y que requieren apoyo directo del fabricante. En cualquiera de los niveles anteriores debe contarse con el acompañamiento del contratista o el fabricante. 5. Los canales de soporte deben estar disponibles 24 horas al día, siete (7) días a la semana, durante la vigencia de soporte del contrato. 6. En caso de que una actividad de mantenimiento o actualización programada generé una indisponibilidad de los servicios prestados por los equipos objeto del contrato, la DIAN, podrá solicitar que la misma se realice fuera del horario laboral sin que esto implique un costo adicional para la Entidad. 7. El servicio ofrecido debe cumplir con la posibilidad de generación de casos al TAC del fabricante y al soporte de soluciones con un tiempo de respuesta de treinta (30) minutos. 8. Los expertos de WMware deberán trabajar junto con el contratista y la Entidad para abordar los problemas de software o hardware que puedan surgir para ayudar a que los sistemas de la entidad funcionen sin problemas. 9. El servicio debe proveer acceso en cualquier momento a la extensa base de conocimientos en línea de WMware, sus recursos y herramientas para ayudar con el uso del producto, la configuración y la resolución de problemas por teléfono, envío de

No.	Requerimiento	Descripción
		casos web y herramientas en línea. 10. El contratista y/o fabricante deberán prestar el servicio de soporte técnico de fabricante para las fallas que se presenten en el software objeto del contrato, por solicitud de la DIAN. Este servicio deberá ser prestado por ingenieros certificados por el fabricante de la solución. 11. Por incidente se entenderá todas las eventualidades que generen problemas técnicos como fallas, daños, degradación del desempeño, mal funcionamiento o anomalías que se presenten en el software o licenciamiento y que afecten las funcionalidades o impidan que estos cumplan con su óptimo desempeño. 12. El servicio comprende la realización de las siguientes actividades por el contratista: 13. Prestar un servicio de atención técnica en el que recibirá y registrará los requerimientos e incidentes reportados por la DIAN. El registro incluirá mínimo los datos de fecha, hora, descripción y número de caso asignado, este último se utilizará para identificar y hacer seguimiento del caso. 14. Recibir y gestionar las solicitudes de los incidentes reportados por la DIAN dentro de los plazos estipulados en los acuerdos de niveles de servicio del presente documento. 15. Realizar las actualizaciones de nuevas versiones de software, parches o fixes liberadas y estables en el software objeto del contrato. Se entiende que las versiones de software son estables si han sido instaladas, probadas y funcionan sin inconvenientes. 16. En cualquier momento y durante la vigencia del soporte, la DIAN podrá revisar la trazabilidad de los incidentes y requerimientos escalados por el contratista a fábrica y conocer la solución ofrecida por el fabricante para los mismos. 17. Realizar y actualizar el levantamiento de información de las configuraciones implementadas, de tal forma que se disponga de un registro actualizado de las mismas. 18. En caso de brindar soporte telefónico, si pasada una (1) hora desoporte no se soluciona el problema, el incidente se atenderá ensesión remota o en sitio en las sedes de la DIAN. Para el desplazamiento, el contratista contará con un plazo no mayor de dos (2) horas, contado a partir del reporte del incidente. 19. El Contratista, debe garantizar la recuperación estable de los Servicios en máximo cuatro (4) horas contadas a partir del registro del incidente, reservándose el derecho de proporcionar una solución temporal sin deterioro de la calidad de los

No.	Requerimiento	Descripción
		Servicios. 20. Durante la vigencia del soporte, se proveerán los accesos a las últimas versiones liberadas por el fabricante del software y en general de todo producto de software incluido en el contrato, relacionados en la presente ficha técnica hasta la fecha de vencimiento de la vigencia del soporte, sin ningún costoadicional para la DIAN. 21. Realizar las revisiones periódicas al software, conforme a las recomendaciones y/o políticas del fabricante, para el diagnóstico de problemas, actualizaciones del software con el objeto de mantener el funcionamiento adecuado y prevenir fallos. 22. El personal que atenderá los incidentes deberá contar las certificaciones vigentes del fabricante en los productos de software objeto del servicio. 23. El contratista debe garantizar por un (1) año la calidad y correcto funcionamiento de los bienes, así como la calidad del servicio que ampare el soporte y actualizaciones requeridas.

En este caso no se requiere que el contratista aporte póliza de protección de los bienes por ser un servicio de renovación de garantías de soporte de fábrica y renovación de suscripciones.

Las actividades para todos los lotes se desarrollarán en la ciudad de Bogotá, D.C., Datacenter Nivel Central - Edificio San Agustín, Carrera 8 No. 6 C – 38, piso 5, y en Datacenter del Edifico antiguo BCH - Carrera 6 No. 15 – 32.

ANGELA PAOLA MALDONADO GARCIA
Subdirectora de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones

Elaboró: José Alberto Cáceres Rivera – Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones