ANEXO No. 1 – Ficha Técnica

Adquisición de la renovación del licenciamiento DNA Catalyst incluyendo soporte especializado para los equipos activos de conectividad de la Secretaría Distrital de Hacienda

Renovación licencia DNA Essentials	Se deberá renovar la licencia Cisco DNA Essentials únicamente para los equipos relacionados en el Anexo No. 2 - Inventario de Infraestructura donde se indique específicamente que se requiere.
Configuración	El contratista deberá garantizar que todos los equipos a los cuales les renueve la licencia queden gestionados dentro de la herramienta Cisco Catalyst Center.
Duración renovación licencia de suscripción	El contratista deberá renovar las licencias adquiridas por el tiempo mencionado para cada elemento.
ALCANCE	La suscripción comprende la renovación de la licencia DNA Essentials para los equipos que tienen este licenciamiento expirado para su gestión dentro del Cisco Catalyst Center, los servicios de mantenimiento preventivo, los servicios de mantenimiento correctivo incluyendo repuestos, el respaldo del fabricante para los Equipos Activos CISCO de la Secretaría Distrital de Hacienda en las condiciones descritas en el presente Anexo No. 1 Ficha Técnica y cuyo inventario se encuentra en el Anexo No. 2 Inventario de Infraestructura, junto con las horas de soporte estándar/especializado a demanda.

No.	DETALLE	REQUERIMIENTO TÉCNICO MÍNIMO REQUERIDO
1	**SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO**	
1.1.	Plazo de ejecución del procedimiento de mantenimiento preventivo	Para la entrega del licenciamiento se realizará una (1) visita de mantenimiento preventivo y puesta a punto de los elementos objeto del contrato, referenciados en el Anexo No. 2 - Inventario de Infraestructura, el cual se efectuará con el propósito de anticiparse a las fallas que puedan sufrir los elementos adquiridos como consecuencia del uso habitual. La visita se programará durante la vigencia del contrato de acuerdo con las necesidades de la Secretaría Distrital de Hacienda a través del supervisor designado por la Dirección de Informática y Tecnología. Esta visita deberá programarse en horarios no laborables. El mantenimiento preventivo incluye mínimo • Inspección visual estado físico/ambiental de los equipos activos, condiciones en el Rack, ambientales, de cableado, entre otros. • Revisión de condiciones eléctricas. • Verificación de Instalaciones y seguridad del equipo, aspectos técnicos de seguridad de las instalaciones.
1.2	Limpieza de equipos	Durante la ejecución del contrato se deberá realizar limpieza física de los equipos físicos relacionados en el Anexo No. 2 - Inventario de Infraestructura. Esta labor se programará conjuntamente con el supervisor del contrato en horario no hábil o de acuerdo con las necesidades de la Entidad. Esta actividad puede desarrollarse durante la visita de mantenimiento preventivo.
1.3	Revisión de logs y actualización de firmware	El contratista deberá revisar y analizar las bitácoras, alarmas de los equipos activos, para anticiparse a dar solución a fallas futuras. Deberá entregar un informe a la Secretaría Distrital de Hacienda del estado de los equipos. La frecuencia de la revisión de las bitácoras LOGS debe ser mínimo la correspondiente a la visita preventiva. Cualquier falla o mal funcionamiento del equipo derivado de este mantenimiento, correrá por cuenta del contratista, por lo cual deberá dejar el equipo en óptimas condiciones operativas.

		El contratista deberá verificar la última versión estable del firmware de los equipos y junto con el supervisor establecerán la viabilidad de la actualización durante el mantenimiento.
2	**SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO**	
	Con la renovación del licenciamiento se debe suscribir un contrato con el fabricante por el término especificado en el Anexo No. 2 – Inventario de Infraestructura, para cada equipo. Este contrato de soporte se debe establecer directamente a nombre de la Secretaría Distrital de Hacienda, para garantizar el cambio total de equipos en caso de daño. Los contratos correctivos con el fabricante deben ser de tipo SmartNet Total Care o STD (Success Tracks - Standard) para todos los switches 9200 y 9300-24H y de tipo CX-LV1 (Success Tracks Enhanced) para los switches 9500 y 9300X, para efectos de que la SDH pueda gestionar los contratos directamente con fábrica en caso de ser necesario.	
2.1	Modalidad soporte técnico y mantenimiento	El contratista deberá prestar soporte técnico y mantenimiento en la modalidad solicitada para cada elemento (7*24*365*4 u 8*5*NBD (Next Bussiness Day)) para los equipos activos CISCO. Este soporte está conformado por actualizaciones, soporte de software, reemplazo de hardware y servicios especializados. Para el equipo Catalyst Center el soporte debe incluir el hardware (appliance) y el software instalado (Cisco Catalyst Center), permitiendo la actualización y soporte del software.
2.2	Cubrimiento:	El soporte se prestará a todos los elementos que se relacionan en el Anexo No. 2 - Inventario de Infraestructura.
2.3	Centro de Soporte	El contratista deberá garantizar acceso al centro de soporte del fabricante según los acuerdos de nivel de servicio establecidos (ANS). El contratista deberá entregar un documento donde informe los niveles de escalamiento con todos los datos necesarios para garantizar el soporte.
2.4	Tipo de solicitudes:	Para los casos en los cuales no se requiere ingeniero en sitio y puedan ser resueltos vía consulta remota, la Secretaría Distrital de Hacienda podrá registrar en el centro de solicitudes las fallas en cualquier equipo, requerimientos de soporte técnico y requerimientos para la solución de problemas.
2.5	Trámite de garantías ante el fabricante	Realizar el trámite de cambios por garantía y/o soporte ante el fabricante de los equipos.
2.6	Registro y seguimiento de solicitudes:	La Secretaría Distrital de Hacienda recibirá del contratista un número de registro de servicio (TICKET) y suministrará un mecanismo sistematizado para efectuar seguimiento y escalamiento de solicitudes en el centro de soporte. El ticket será utilizado por la Secretaría Distrital de Hacienda para realizar un control y seguimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio acordados con el contratista.
2.7	Actualizaciones de software.	Se requiere la revisión constante de las actualizaciones de las versiones de sistema operativo y firmware de los equipos relacionados. El contratista deberá informar las actualizaciones de software disponibles para los productos durante la vigencia del contrato y revisar junto con el supervisor la viabilidad de su instalación, en caso afirmativo el contratista debe prestar el apoyo para su instalación o configuración. De considerarse conveniente se puede realizar la actualización de software durante la visita de mantenimiento preventivo (numeral 1.1.1).
2.8	Procedimiento de entrega y reemplazo de partes en caso de falla.	• El soporte especializado se prestará para todos los elementos descritos en el Anexo No. 2 - Inventario de Infraestructura, los cuales se encuentran ubicados en la ciudad de Bogotá. • Para todos los equipos, el reemplazo se efectuará dentro de los ANS estipulados para cada elemento. El centro de soporte registrará la solicitud en la modalidad 7*24*365*4 (Siete días a la

		semana por veinticuatro horas durante 365 días con cuatro horas de atención). • El reemplazo de partes incluirá los cables propios del equipo: como cables de poder o stack, en caso de que estos afecten la normal operación de los equipos. • Una vez se confirme con el centro de soporte la falla en un equipo, se procederá a solicitar por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda el reemplazo del equipo o elemento a través del mismo centro. Las partes de reemplazo deben ser de características similares o superiores a las reemplazadas. • El contratista deberá garantizar un modelo de Servicio que permita articular los cambios de parte con los niveles de especialidad Cisco requeridos dependiendo de la criticidad del equipo a intervenir, de modo que se garantice su instalación y puesta en funcionamiento en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Hacienda.
2.9	Duración contrato de soporte con fábrica	El contratista deberá entregar la certificación de fábrica donde conste la renovación del soporte de mantenimiento correctivo por un año o 6 meses según lo relacionado para cada uno de los elementos del Anexo No. 2 - Inventario de Infraestructura.
3	**HORAS DE SOPORTE POR DEMANDA**	
3.1	Tipos de soporte	El contratista deberá garantizar el soporte técnico especializado de los equipos activos CISCO relacionados en el Anexo No. 2 - Inventario de Infraestructura, los cuales serán de dos tipos: 1. Soporte standard. 2. Soporte especializado.
3.2	Soporte standard	Las actividades a desarrollar son: • Instalación de switches. • Configuración de switches. • Acompañamiento a ventanas de mantenimiento • Apoyo técnico en proyectos Perfil: El personal que preste los soportes solicitados a demanda de la Secretaría de Hacienda debe contar con Certificación CCNA vigente. Disponibilidad: El horario será previamente definido de mutuo acuerdo, garantizado la disponibilidad del personal en el horario que la entidad lo requiera. Número de horas requeridas: 15 horas, los cuales se consumirán en tiempo por **demanda** (hora/ingeniero) a solicitud del supervisor
3.3	Soporte especializado.	Las actividades a desarrollar son: • Consultorías • Apoyo en definición de configuraciones para proyectos. Perfil: El personal que preste los soportes solicitados a demanda de la Secretaría de Hacienda debe contar con Certificación CCNP vigente. Disponibilidad: El servicio que prestará es de 8*5*NBD. Número de horas requeridas: 15 horas, los cuales se consumirán en tiempo por **demanda** (hora/ingeniero) a solicitud del supervisor.
3.4	Informe detallado	Se deberá presentar para efectos del pago, un reporte detallado del soporte prestado para cualquiera de los dos tipos de soporte, indicando las labores realizadas y las recomendaciones. Los tiempos de soporte para cada caso atendido, serán acordados junto con el supervisor del contrato. Los

		documentos que certifiquen el cumplimiento de los requisitos de personal deberán entregarse al supervisor a la firma del acta de inicio del contrato o cuando se requiera el recurso durante el período de ejecución del contrato.
4	**CONDICIONES PARA EL CONTRATISTA**	
4.1	Personal técnico requerido	El contratista deberá contar con por lo menos un técnico o ingeniero calificado en el objeto del contrato para respaldar las labores de soporte y mantenimiento que se solicitan. El contratista debe anexar el listado y las certificaciones relacionadas con el objeto del contrato de cada una de las personas que prestarán los soportes y mantenimiento de los elementos relacionados con el objeto del contrato. Dichas certificaciones deben ser expedidas por el fabricante de los elementos del objeto o por un centro de entrenamiento aprobado por éste, donde conste que están calificados para prestar el servicio de soporte y mantenimiento de los equipos de acuerdo con los pliegos de condiciones. El contratista debe acreditar como mínimo una persona certificada en Cisco, quien debe estar presente en todas las labores de mantenimiento preventivo o correctivo, aun cuando se requiera de personal adicional por parte del contratista para ejecutarlas. En caso de que el personal relacionado se modifique durante la vigencia del contrato, deberá actualizarse y hacer entrega de las respectivas certificaciones al supervisor. Estos documentos deberán entregarse al supervisor a la firma del acta de inicio del contrato. El equipo designado para la ejecución del contrato tendrá una dedicación a demanda conforme a las necesidades puntuales de los contratos de soporte adquiridos, ya que al ser un licenciamiento, no implica la designación de Ingenieros en sitio. Esto garantiza contar con un back-office de especialistas de ser necesario para la atención de los requerimientos derivados del contrato. El contratista garantizará que las Hojas de vida de los profesionales presentados para el Proyecto harán parte integral de dicho esquema de Servicio.
4.2	Personal profesional en sitio	El contratista deberá garantizar que cuenta con el personal certificado en Cisco suficiente para atender los requerimientos a demanda. El personal deberá estar disponible para desplazarse al sitio y apoyar labores de soporte de fallas en los equipos de red de ser necesario.

ANTONIO ORLANDO OLAYA TARQUINO

Firmado digitalmente por ANTONIO ORLANDO OLAYA TARQUINO
Fecha: 2026.10.09 09:47:46 -05'00'

Antonio O. Olaya T.
Subdirector De Infraestructura TIC