Superservicios

[redacted]

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

Anexo Técnico

Ficha de Especificaciones y requerimientos técnicos mínimos para Switches AP & NAC

Se debe suscribir el presente Anexo Técnico, sin alterar o suprimir ninguna de las características e ítems relacionados en el mismo, el cual contempla la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas para la ejecución y cumplimiento de la necesidad técnica identificada por parte de la entidad, como parte del proceso de estudio de mercado que adelanta la SUPERSERVICIOS.
Se deberá entregar el soporte y garantía de los componentes, así como entregar el licenciamiento, documentación y/o demás soportes descritos en este documento en los términos, condiciones y de conformidad con las especificaciones técnicas descritas al respecto por cada ítem.

ÍTEM	LICENCIAMIENTO
A	**CARACTERÍSTICAS GENERALES**
1	Renovar el servicio de suscripción para el licenciamiento en Aruba central de los siguientes modelos de dispositivos: ● **Switches:** Aruba 8325, Aruba 6300M, Aruba 2930M, Aruba 2930F, HP 5140. ● **Access Points:** AP-505-RW, AP-515-RW ● **NAC:** C1000, C2010
2	Mantener las mismas funcionalidades con las que cuenta actualmente la entidad tanto en los equipos como en el licenciamiento en Aruba central.
3	Renovar el servicio de suscripción del licenciamiento a Aruba central de los Switches y Access Points hasta el 22 de noviembre del 2027.
4	Renovar el soporte y garantía de los Switches, Access Point y los Network Access Control - NAC C1000 y C2010 a partir de la fecha de vencimiento (Que para el caso del presente proceso será hasta el 22 de noviembre del 2027).
B	**SOPORTE Y GARANTÍA**
5	Asistir a la entidad en todas las peticiones de soporte que se presenten relacionadas con la operación y funcionamiento de los equipos en un esquema 7x24 (los siete (7) días de la semana las veinticuatro (24) horas del día), hasta el final de garantía que para el presente proceso será hasta el día 22 de noviembre de 2027; por lo que el contratista debe realizar las actividades de gestión técnica, soporte y atención a fallas, de manera coordinada con el supervisor del contrato para los Switches, Access Points y Network Access Control.
6	Los equipos deben quedar operativos con las características solicitadas en las especificaciones técnicas, por lo que la SUPERSERVICIOS no deberá adquirir licenciamiento adicional para cumplir con los requerimientos del presente anexo técnico, los demás documentos que hacen parte integral del proceso, y del contrato que se derive del proceso de selección.
7	El contratista deberá entregar una carta de compromiso al supervisor del contrato que se derive de proceso de selección, en la cual se comprometa a prestar el servicio de soporte mediante un equipo humano certificado por el fabricante de la plataforma existente de Switches, Access Points y los Network Access Control, hasta el 22 de noviembre del 2027.
8	Soporte Directo de Fabricante (HPE Aruba Foundation Care / Central Services): Cobertura 7x24 para el acceso al Centro de Asistencia Técnica del fabricante (TAC), descarga de actualizaciones de firmware, parches de seguridad y garantía de hardware bajo modalidad de reemplazo de partes por falla física

Superservicios

[redacted]

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

	. Este soporte deberá ser suministrado por personal especializado del contratista y certificado por el fabricante. Deberá contar con atención en la ubicación donde se encuentre el equipo con dicho cubrimiento. El contratista deberá contactar al fabricante en los casos que sea requerido para que brinde atención del incidente, dentro del rango de tiempo asignado de seis (6) horas calendario para el diagnóstico y dentro de las veinticuatro (24) horas calendario para brindar la solución al incidente, hasta el final de garantía que para el presente proceso será hasta el día 22 de noviembre de 2027. Soporte Técnico y Mesa de Servicio Local (Contratista / Integrador): Modalidad 5x8 (lunes a viernes en horario laboral institucional de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.) para la atención de requerimientos ordinarios de configuración, soporte preventivo, cambios de políticas, generación de reportes y acompañamiento en sitio o remoto. Los tiempos máximos de diagnóstico y solución para incidentes críticos y ordinarios quedarán estandarizados en la matriz de niveles de servicio (SLA)
9	El contratista deberá atender y resolver cualquier requerimiento (solicitud de servicio que no genere indisponibilidad) sobre los Switches, Access Points y los Network Access Control,, tanto en el hardware como en el software, en un esquema de atención 5x8 en los medios definidos de común acuerdo por el contratista y supervisor del contrato en la matriz de escalamiento, dentro de los que se encuentran (telefónico, email, acceso remoto o presencial en caso de que la SUPERSERVICIOS así lo requiera). Este soporte deberá ser suministrado por personal especializado del contratista y certificado por el fabricante. El contratista deberá contactar al fabricante en los casos que sea requerido para que brinde atención del requerimiento, dentro del rango de tiempo asignado de ocho (8) horas calendario para el diagnóstico y cuarenta y ocho (48) horas calendario para brindar la solución al requerimiento, hasta el día 22 de noviembre de 2027
10	El servicio de soporte debe incluir atención de incidentes y requerimientos a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, sesiones remotas y atención en sitio en horario continuo, de acuerdo con la matriz de escalamiento definida de común acuerdo entre el contratista y la SUPERSERVICIOS para la solución, la cual debe ser entregada al supervisor del contrato dentro de los dos (2) días siguientes a la suscripción de la respectiva acta de inicio del contrato que se derive del proceso de selección.
11	El contratista deberá incluir la garantía del fabricante de los Switches, Access Points y los Network Access Control, la cual deberá ser entregada por parte del contratista a la entidad dentro de los tres (3) días siguientes al acta de inicio del contrato. El período de cobertura de la garantía será por el mismo período de soporte de operación y funcionamiento de los Switches, Access Point y los Network Access Control,en alta disponibilidad Aruba ClearPass, hasta el final de garantía que para el presente proceso será hasta el día 22 de noviembre de 2027.
12	Durante el tiempo de vigencia del soporte y garantía (que para el caso en concreto será por el término desde la firma del acta de inicio hasta el día 22 de noviembre de 2027), sin costo adicional para la SUPERSERVICIOS, el contratista debe llevar a cabo las actualizaciones de nuevas versiones de software liberados, parches de la solución y un (1) mantenimiento preventivo; este último será definido por la entidad de común acuerdo con el contratista, lo anterior siguiendo los procedimientos de calidad de la entidad
13	Si para la solución de los requerimientos de servicios técnicos enmarcados en las actividades de mantenimiento preventivo de los Switches, Access Points y los Network Access Control, el contratista requiere la intervención del fabricante o de un tercero (personal certificado); el contratista debe garantizar a través de su gestión, el acompañamiento y participación de manera presencial durante el desarrollo de las actividades de solución. En todo caso el contratista será el directamente responsable de la solución del problema y de mantener debidamente informado al supervisor del contrato.
	El contratista, durante la ejecución del contrato y todo el término de soporte y garantía, al momento

14	de finalizar cada actividad requerida (requerimiento e incidente) deberá entregar un informe con su respectiva orden de servicio al supervisor del contrato, de todas las actividades realizadas por el personal incluyendo: ● Horario de ingreso y salida a las instalaciones de la SUPERSERVICIOS. ● Actividades realizadas por cada especialista, recomendaciones, procedimientos aplicados, relación de cambio de partes si da lugar, aplicación de mejores prácticas, pendientes, recomendaciones y toda la documentación relevante para mantener la gestión de los Switches, Access Points y los Network Access Control. ● Relación de los tickets escalados al fabricante, descripción y seguimientos a las actividades realizadas hasta la solución del incidente.

ÍTEM	DISPOSITIVOS					
A.	LISTADO PARA LICENCIAMIENTO EN ARUBA CENTRAL					
	TIPO	MODELO	SERIAL	MAC	SEDE	CIUDAD
1	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP3NC	D0:D3:E0:CC:60:8C	Principal	Bogotá
2	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP3N6	D0:D3:E0:CC:5E:34	Principal	Bogotá
3	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD528X	24:62:CE:CA:2F:A4	Principal	Bogotá
4	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD529B	24:62:CE:CA:24:DC	Principal	Bogotá
5	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD52B3	24:62:CE:CA:21:DC	Principal	Bogotá
6	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD520G	24:62:CE:CA:1A:D0	Principal	Bogotá
7	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD51K9	24:62:CE:CA:26:38	Principal	Bogotá
8	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD528W	24:62:CE:CA:22:8A	Principal	Bogotá
9	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD529V	24:62:CE:CA:26:DE	Principal	Bogotá
10	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD529Y	24:62:CE:CA:28:84	Principal	Bogotá
11	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD52B2	24:62:CE:CA:21:B4	Principal	Bogotá
12	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD529W	24:62:CE:CA:1C:C2	Principal	Bogotá
13	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD52B4	24:62:CE:CA:2B:C2	Principal	Bogotá
14	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD52B0	24:62:CE:CA:21:E0	Principal	Bogotá
15	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD528R	24:62:CE:CA:2B:44	Principal	Bogotá
16	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD51J1	24:62:CE:CA:2B:58	Principal	Bogotá
17	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD528S	24:62:CE:CA:1E:4A	Principal	Bogotá
18	Access Point	AP-515-RW	CNKKKD59BG	24:62:CE:CA:E9:0A	Principal	Bogotá
19	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP3LR	D0:D3:E0:CC:5A:68	Civis	Bogotá
20	Access Point	AP-515-RW	CNKKKD59FG	24:62:CE:CA:DE:CA	Civis	Bogotá
21	Access Point	AP-515-RW	CNKKKD59GM	24:62:CE:CA:DD:4A	Civis	Bogotá
22	Access Point	AP-515-RW	CNKKKD59FP	24:62:CE:CA:F2:26	Civis	Bogotá
23	Access Point	AP-515-RW	CNKKKD59H6	24:62:CE:CA:F5:E6	Civis	Bogotá
24	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP3JX	D0:D3:E0:CC:5E:A0	Territorial Occidente	Medellín
25	Access Point	AP-515-RW	CNPYLBMGGL	20:9C:B4:C5:32:60	Civis	Bogotá

26	Access Point	AP-515-RW	CNP5KD545B	B0:1F:8C:C9:9A:24	Civis	Bogotá
27	Access Point	AP-515-RW	CNP5KD545D	B0:1F:8C:C9:C4:B8	Civis	Bogotá
28	Access Point	AP-515-RW	PHR8KD51R1	50:E4:E0:C3:13:0C	Civis	Bogotá
29	Access Point	AP-515-RW	CNP5KD545H	B0:1F:8C:C9:B8:86	Civis	Bogotá
30	Access Point	AP-515-RW	CNP5KD545K	B0:1F:8C:C9:AD:88	Civis	Bogotá
31	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP3NG	D0:D3:E0:CC:6A:30	Territorial Noroccidente	Barranquilla
32	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP3NF	D0:D3:E0:CC:57:32	Territorial Noroccidente	Barranquilla
33	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP3NJ	D0:D3:E0:CC:54:8A	Territorial Oriente	Bucaramanga
34	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP3NP	D0:D3:E0:CC:6E:3C	Territorial Oriente	Bucaramanga
35	Access Point	AP-515-RW	CNKJKD51LD	24:62:CE:CA:1C:AA	Principal	Bogotá
36	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP49D	D0:D3:E0:CC:73:8E	Territorial Occidente	Medellín
37	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP45L	D0:D3:E0:CC:6F:D8	Territorial Occidente	Medellín
38	Access Point	AP-515-RW	CNHJKD5CXS	F4:2E:7F:C7:9F:78	Principal	Bogotá
39	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP3T2	D0:D3:E0:CC:54:0E	Territorial Suroccidente	Cali
40	Access Point	AP-505-RW	CNKNKPP3PD	D0:D3:E0:CC:5A:1E	Territorial Suroccidente	Cali
41	Access Point	AP-515-RW	CNLWKD58YB	CC:88:C7:C3:2E:EC	Civis	Bogotá
42	Switch	6300	SG04KN00YV	B8:D4:E7:BA:BA:00	Civis	Bogotá
43	Switch	6300	SG07KMY0WZ	64:E8:81:CC:B3:80	Civis	Bogotá
44	Switch	6300	SG04KN00TP	B8:D4:E7:B5:67:C0	Civis	Bogotá
45	Switch	6300	SG04KN00Z7	B8:D4:E7:B9:7E:80	Civis	Bogotá
46	Switch	6300	SG04KN00YR	B8:D4:E7:B9:3C:40	Civis	Bogotá
47	Switch	2930M	SG05JQN4F3	B8:D4:E7:BD:68:00	Territorial Noroccidente	Barranquilla
48	Switch	2930M	SG05JQN4FZ	B8:D4:E7:BD:C8:00	Territorial Noroccidente	Barranquilla
49	Switch	2930M	SG05JQN4FM	B8:D4:E7:BD:F3:C0	Territorial Noroccidente	Barranquilla
50	Switch	2930M	SG05JQN5C8	B8:D4:E7:B9:73:00	Territorial Oriente	Bucaramanga
51	Switch	2930M	SG05JQN5CD	B8:D4:E7:B9:C1:40	Territorial Oriente	Bucaramanga
52	Switch	2930M	SG05JQN5CB	B8:D4:E7:B9:D0:C0	Territorial Oriente	Bucaramanga
53	Switch	6300	SG04KN00ZJ	B8:D4:E7:B9:3D:40	Principal	Bogotá
54	Switch	2930M	SG05JQN5BN	B8:D4:E7:A4:9B:00	Territorial	Medellín

[redacted]

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

					Occidente	
55	Switch	2930M	SG05JQN4GH	B8:D4:E7:BD:E5:00	Territorial Occidente	Medellín
56	Switch	6300	SG03KN2014	10:4F:58:FE:C1:C0	Principal	Bogotá
57	Switch	6300	SG03KN203B	B8:D4:E7:06:13:80	Principal	Bogotá
58	Switch	6300	SG03KN203G	B8:D4:E7:06:F1:C0	Principal	Bogotá
59	Switch	8325	TW05KM0060	B8:D4:E7:D3:B1:00	Principal	Bogotá
60	Switch	8325	TW05KM00CD	B8:D4:E7:D3:46:00	Principal	Bogotá
61	Switch	6300	SG07KMY0NZ	64:E8:81:BD:9B:80	Principal	Bogotá
62	Switch	6300	SG04KN01F0	B8:D4:E7:BB:F3:00	Principal	Bogotá
63	Switch	6300	SG04KN00RH	B8:D4:E7:B5:CA:C0	Principal	Bogotá
64	Switch	6300	SG04KN01F1	B8:D4:E7:BC:5C:80	Principal	Bogotá
65	Switch	6300	SG07KMY0X7	64:E8:81:CC:F3:40	Principal	Bogotá
66	Switch	6300	SG04KN018W	B8:D4:E7:BB:63:00	Principal	Bogotá
67	Switch	6300	SG07KMY0NY	64:E8:81:BD:DB:C0	Principal	Bogotá
68	Switch	6300	SG04KN00TL	B8:D4:E7:B5:A2:00	Principal	Bogotá
69	Switch	6300	SG04KN00RD	B8:D4:E7:B5:3B:C0	Principal	Bogotá
70	Switch	6300	SG07KMY0X5	64:E8:81:CC:83:C0	Principal	Bogotá
71	Switch	6300	SG04KN01D3	B8:D4:E7:BD:AC:00	Principal	Bogotá
72	Switch	6300	SG04KN00RR	B8:D4:E7:B5:4B:80	Principal	Bogotá
73	Switch	6300	SG04KN00TK	B8:D4:E7:B5:E4:C0	Principal	Bogotá
74	Switch	6300	SG04KN00ZB	B8:D4:E7:B5:6F:80	Principal	Bogotá
75	Switch	6300	SG04KN00R9	B8:D4:E7:B9:99:00	Principal	Bogotá
76	Switch	6300	SG07KMY0X2	64:E8:81:CC:A2:00	Principal	Bogotá
77	Switch	6300	SG04KN01DD	B8:D4:E7:BA:EF:C0	Principal	Bogotá
78	Switch	6300	SG04KN00TN	B8:D4:E7:B5:63:00	Principal	Bogotá
79	Switch	2930M	SG05JQN5BW	B8:D4:E7:A4:7B:C0	Territorial Suroccidente	Cali
80	Switch	2930M	SG05JQN5C6	B8:D4:E7:A4:9B:40	Territorial Suroccidente	Cali
81	Switch	2930M	SG05JQN5C4	B8:D4:E7:B9:83:C0	Territorial Suroccidente	Cali
82	Switch	6300	SG04KN00SR	B8:D4:E7:B5:DA:40	Civis	Bogotá
83	Switch	2930F	TW9BHKX3DG	10:4F:58:22:F7:40	Principal	Bogotá
84	Switch	5140	CN27LCY0BN	54:77:8A:6E:58:90	Civis	Bogotá
85	Switch	5140	CN27LCY0CP	54:77:8A:6E:65:90	Civis	Bogotá
86	Switch	5140	CN27LCY0B0	54:77:8A:6E:50:70	Civis	Bogotá
87	Switch	5140	CN27LCY0BD	54:77:8A:6E:55:50	Civis	Bogotá
B	**LISTADO PARA LICENCIAMIENTO EN ARUBA CLEARPASS.**					
	TIPO	***MODELO***	***SERIAL***	***UBICACIÓN***	***SEDE***	***TIPO***
88	Clearpass	C1000	USHTHYK002	Principal	Bogotá	Clearpass

89	Clearpass	C2010	2M2209024P	Principal	Clearpass
C	**LICENCIAMIENTO ARUBA CENTRAL**				
	SERIAL	***No. PARTE***	***DESCRIPCIÓN***	***CANTIDAD***	***NO. PARTE***
90	PRSW2250552669	N/A	IMC Dig	1	N/A
91	PRSW2250552668	N/A	IMC Basic	1	N/A
92	PA5A5UYADAD3D6	JY926AAE	Aruba Central DM 1 Token 3y Sub E-STU	87	JY926AAE

NOTA: Mediante el diligenciamiento y firma de este Anexo Técnico por parte del Representante Legal del proponente interesado, el mismo se compromete a proveer el servicio y a entregar los bienes, equipos y demás, descritos en este documento en los términos, condiciones y de conformidad con las especificaciones técnicas descritas al respecto por cada ítem, y en observancia de las obligaciones contractuales y el plazo previsto en el mismo, una vez se dé inicio a la ejecución del proyecto.

En mi calidad de Representante Legal, en forma voluntaria e irrevocable, mediante la suscripción y firma del presente documento, manifiesto CONOCER y ACEPTAR, de manera uniforme y sin modificación alguna, la totalidad de las especificaciones técnicas, obligaciones y condiciones planteadas por la SUPERSERVICIOS a través del pliego de condiciones y las contenidas en esta ***Ficha de Especificaciones y requerimientos técnicos mínimos para Switches AP & NAC – Lote 1***, la cual contempla la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas para la ejecución y cumplimiento del **Lote 1** descrito en el ítem **3.1.1. ALCANCE** de los Estudios Previos.

EN CONSECUENCIA, ME COMPROMETO A DARLES ESTRICTO CUMPLIMIENTO.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE: _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____

C.C. DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____

Superservicios

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

Anexo Técnico

Ficha de Especificaciones y requerimientos técnicos mínimos para Solución de Seguridad

Se debe suscribir el presente Anexo Técnico, sin alterar o suprimir ninguna de las características e ítems relacionados en el mismo, el cual contempla la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas para la ejecución y cumplimiento de la necesidad técnica identificada por parte de la entidad, como parte del proceso de estudio de mercado que adelanta la SUPERSERVICIOS.

Se deberá entregar el soporte y garantía de los componentes, así como entregar el licenciamiento, documentación y/o demás soportes descritos en este documento en los términos, condiciones y de conformidad con las especificaciones técnicas descritas al respecto por cada ítem.

LICENCIAMIENTO, GARANTÍA Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD DE LA ENTIDAD

DISPOSITIVOS Y SERVICIOS CON SUS RESPECTIVOS SERIALES

El proveedor deberá considerar los seriales de los dispositivos y servicios a los cuales se requiere la renovar el licenciamiento:

DISPOSITIVO	SERIAL
Fortigate – 601F	**FG6H1FTB25902419, FG6H1FTB25902385**
FortiSandBox - 2000E	**FSA2KET618000092**
FortiSIEM - 2000F	**FSM2KFT320000040**
FortiAnalyzer - 300G	**FAZ3HGTA23000432**
Fortimail – Cloud	**FEVMCLM000238871**
FortiXDR - Cloud	**FEDR00TM23000503**

EQUIPO	FECHA DE FINALIZACIÓN	FECHA DE INICIO PRÓXIMA LICENCIA
FortiAnalyzer 300G	17/12/2026	18/12/2026
FortiXDR	17/12/2026	18/12/2026
FortiMail Cloud	10/12/2026	11/12/2026
FortiGate 601F	17/12/2026	18/12/2026
FortiGate 601F	17/12/2026	18/12/2026
FortiSandbox 2000F	17/12/2026	18/12/2026
FortiSIEM 2000E	17/12/2026	18/12/2026

RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO, SOPORTE Y GARANTÍA DE FABRICANTE

Superservicios

[redacted]

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

Realizar la renovación del licenciamiento, suscripciones de seguridad, funcionalidades y soporte de fábrica para los dispositivos Firewall de nueva Generación con los que cuenta la entidad, la cual corresponde a la plataforma FORTIGATE 601F con los siguientes seriales:

DISPOSITIVO	**SERIAL**
Fortigate – 601F	**FG6H1FTB25902419, FG6H1FTB25902385**

Realizar un Assessment de seguridad sobre la solución renovada, así mismo, la optimización en las configuraciones (Integraciones de seguridad entre Firewall, VPN SSL o IPSec (Si aplica), VPN Site to Site, Configuración Perfiles de Seguridad, Integración con SIEM y FortiAnalyzer y FortiSASE así como sistemas de autenticación de tipo LDAP y NAC).

Renovar el licenciamiento, soporte y la garantía de fabricante, por el término de un (1) año, contado a partir de la entrega de los certificados de renovación de licenciamiento, soporte y garantía.

Nota: Tener en cuenta que los dispositivos se encuentran integrados con el FortiSASE, por lo que se debe conservar las funcionalidades de integración y funcionamiento.

RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO SANDBOX, SIEM, ANALYZER, FORTIMAIL Y ENDPOINT

Realizar la renovación de la licencia, garantía y soporte de un (1) dispositivo Sandbox (*Appliance*) – FortiSandbox 2000E, con que cuenta actualmente la entidad, contado a partir de la fecha de activación, por el término de un (1) año. Con el propósito de mantener las funcionalidades actuales del dispositivo, a partir de la fecha de vencimiento, documentado en el portal de licenciamiento del fabricante para la cuenta de la SUPERSERVICIOS.

Realizar un Assessment de seguridad sobre la solución renovada, así mismo, la optimización en las configuraciones (Integraciones de seguridad con los firewall de Perímetro con que cuenta la entidad On-Premise y Cloud, así como pruebas funcionales con las máquinas virtuales en windows 11).

PARÁGRAFO: El contratista deberá entregar a la SUPERSERVICIOS la certificación del fabricante donde indique de manera clara el período de activación de las mismas, junto con el certificado de activación del licenciamiento, de conformidad con las fechas establecidas en este ítem.

Superservicios

[redacted]

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

Realizar la renovación de las trescientas (300) licencias IOC services, garantía y soporte en un esquema 7x24 (siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día) de un (1) dispositivo SIEM (*Appliance*) FortiSIEM 2000F, con que cuenta actualmente la entidad contado a partir de la fecha de activación, por el término de un (1) año. Con el propósito de mantener las funcionalidades actuales del dispositivo, a partir de la fecha de vencimiento, documentado en el portal de licenciamiento del fabricante para la cuenta de la SUPERSERVICIOS. Realizar un Assessment de seguridad sobre la solución renovada, así mismo, la optimización en las configuraciones (Integraciones de seguridad con la infraestructura tecnológica con que cuenta la Superservicios, análisis de reglas, reportes, automatizaciones y tableros de control).
Realizar la renovación de la licencia, garantía y soporte del dispositivo Analizador de tráfico (*Appliance*) FortiAnalyzer 300G, con que cuenta actualmente la entidad contado a partir de la fecha de activación, por el término de un (1) año. Con el propósito de mantener las funcionalidades actuales del dispositivo, a partir de la fecha de vencimiento, documentado en el portal de licenciamiento del fabricante para la cuenta de la SUPERSERVICIOS. Realizar un Assessment de seguridad sobre la solución renovada, así mismo, la optimización en las configuraciones (Integraciones de seguridad con los firewall de Perímetro con que cuenta la entidad On-Premise, análisis y optimizaciones de reportes y alertas).
Realizar la renovación de los dos mil (2000) buzones que incluyan garantía y soporte del Software como Servicio (SaaS) de FortiMail Cloud, con que cuenta actualmente la entidad contado a partir de la fecha de activación, conservando las mismas características, por el término de un (1) año. Con el propósito de mantener las funcionalidades actuales del servicio a partir de la fecha de vencimiento, documentado en el portal de licenciamiento del fabricante para la cuenta de la SUPERSERVICIOS. Realizar un Assessment de seguridad sobre la solución renovada, así mismo, la optimización en las configuraciones (Análisis y optimizaciones de los módulos de seguridad integrados al FortiMail Cloud). **PARÁGRAFO:** El contratista deberá entregar a la SUPERSERVICIOS la certificación del fabricante donde indique de manera clara el período de activación de las mismas, junto con el certificado de activación del licenciamiento, de conformidad con las fechas establecidas en este ítem.
Realizar la renovación de las mil setecientas (1700) licencias, garantía y soporte en un esquema 7x24 (siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día) de Software como Servicio (SaaS) de la solución XDR, FortiXDR, con que cuenta actualmente la entidad, contado a partir de la fecha de activación, por el término de un (1) año. Lo anterior, con el propósito de mantener las funcionalidades actuales del servicio, a partir de la fecha de vencimiento, documentado en el portal de licenciamiento del fabricante para la cuenta de la SUPERSERVICIOS. Realizar un Assessment de seguridad sobre la solución renovada, así mismo, la optimización en las configuraciones (Análisis y optimizaciones de los módulos de seguridad integrados al FortiXDR). **PARÁGRAFO:** El contratista deberá entregar a la SUPERSERVICIOS la certificación del fabricante donde indique de manera clara el período de activación de las mismas, junto con el certificado de activación del licenciamiento, de conformidad con las fechas establecidas en este ítem.
GARANTÍA

Superservicios

[redacted]

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

Se debe contemplar garantía, repuestos y mano de obra por cada uno de los dispositivos que conforman la solución de seguridad, con que cuenta actualmente la entidad, por el término de un (1) año, a partir de la fecha de vencimiento de la garantía actual. 1. Dos (2) dispositivos Firewall Fortigate por el término de un (1) año, contado a partir de la fecha de activación. 2. Un (1) dispositivo Sandbox – FortiSandbox 2000E, por el término de un (1) año, contado a partir de la fecha de activación. 3. Un (1) dispositivo SIEM – FortiSIEM 2000F, por el término de un (1) año, contado a partir de la fecha de activación. 4. Un (1) dispositivo Reporteador – FortiAnalyzer 300G, por el término de un (1) año, contado a partir de la fecha de activación.
1. Se debe contemplar la continuidad del servicio 7X24 por cada uno de las herramientas Cloud que conforman la solución de seguridad, con que cuenta actualmente la entidad, por el término de un (1) año, a partir de la fecha de vencimiento de la garantía actual. 2. Un (1) Servicio de protección de correo electrónico - **FortiMail CLOUD**, por el término de un (1) año contado a partir de la fecha de activación. 3. Un (1) Servicio XDR - **FortiXDR Cloud**, por el término de un (1) año contado a partir de la fecha de activación.
Durante el periodo de garantía debe atender y resolver cualquier solicitud de servicio y/o incidente y/o asistencia técnica donde se describa la indisponibilidad de uno o varios dispositivos y/o servicios existentes de la solución completa de seguridad de la entidad (Firewall Fortigate, FortiSandbox, FortiSIEM y FortiAnalyzer). Tanto en el software como en el hardware, en un esquema de atención 7x24x6 (siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día y seis (6) horas para la atención). En los medios definidos de común acuerdo por el contratista y supervisor del contrato en la matriz de escalamiento, dentro de los que se encuentran telefónico, email, acceso remoto o presencial en caso de que la SUPERSERVICIOS así lo requiera con atención en sitio (en horario continuo).
Durante el periodo de garantía debe atender y resolver cualquier solicitud de servicio y/o incidente y/o asistencia técnica donde se describa la indisponibilidad de uno o varios servicios existentes de la solución completa de seguridad de la entidad (FortiMail y FortiXDR). Tanto en el servicio como en la disponibilidad y funcionalidad de los mismos, en un esquema de atención 7x24x2 (siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día y dos (2) horas para la atención). En los medios definidos de común acuerdo por el contratista y supervisor del contrato en la matriz de escalamiento, dentro de los que se encuentran telefónico, email, acceso remoto o presencial en caso de que la SUPERSERVICIOS así lo requiera con atención en sitio (en horario continuo).
La atención durante el periodo de garantía debe ser en los medios definidos de común acuerdo por el contratista y supervisor del contrato en la matriz de escalamiento, dentro de los que se encuentran telefónico, email, acceso remoto o presencial en caso de que la SUPERSERVICIOS así lo requiera con atención en sitio (en horario continuo).
Durante el periodo de garantía para los servicios de atención de solicitudes de servicio y/o incidentes y/o asistencia técnica de uno o varios dispositivos y/o servicios existentes de la solución completa de seguridad de la entidad (Firewall Fortigate, FortiMail, FortiSandbox, FortiSIEM, FortiAnalyzer y FortiXDR) debe ser brindada por personal especializado del contratista y certificado por el fabricante. El contratista debe contactar al fabricante en los casos que sea requerido para que brinde apoyo a atención de solicitudes de servicio y/o incidentes y asistencia técnica. **PARÁGRAFO:** En aquellos casos en los que la solución definitiva del incidente requiera la intervención o escalamiento al fabricante, y ello implique tiempos adicionales a los inicialmente estimados, el proveedor deberá informar y sustentar formalmente dicha situación ante el Supervisor del Contrato, adjuntando las evidencias técnicas que justifiquen la dependencia del soporte especializado. Adicionalmente, el proveedor deberá presentar, dentro de los tiempos de atención y solución establecidos por la Entidad para el respectivo nivel de servicio, un plan de contingencia que incluya las medidas temporales de mitigación, alternativas operativas o soluciones provisionales que permitan reducir el impacto

sobre la prestación del servicio y garantizar la continuidad operativa mientras se obtiene la solución definitiva por parte del fabricante.

Superservicios

[redacted]

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

La garantía ofrecida deberá ser a través del fabricante y deberá cubrir cualquier defecto de fabricación o mal funcionamiento y/o reemplazo del equipo en caso de ser necesario, dicha garantía y soporte de la solución será por el término de un (1) año contado a partir de las fechas de renovación del licenciamiento, soporte y garantía de la solución completa de seguridad de la entidad (Firewall Fortigate, FortiMail, FortiSandbox, FortiSIEM, FortiAnalyzer y FortiXDR), contado a partir de la fecha de activación.
SOPORTE
Apoyar a la entidad en todas las peticiones de soporte que se presenten relacionadas con la operación y funcionamiento de uno o varios dispositivos y/o servicios existentes de la solución completa de seguridad de la entidad (Firewall Fortigate, FortiSandbox, FortiSIEM y FortiAnalyzer). Tanto en el software como en el hardware, en un esquema de atención 7x24x6 (siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día y seis (6) horas para la atención), en los medios definidos de común acuerdo por el contratista y supervisor del contrato en la matriz de escalamiento, dentro de los que se encuentran telefónico, email, acceso remoto o presencial en caso de que la SUPERSERVICIOS así lo requiera con atención en sitio (en horario continuo). Por el término de un (1) año contado a partir de las fechas de renovación del licenciamiento, soporte y garantía. Por lo que el contratista debe realizar las actividades de gestión técnica, soporte y atención a fallas, de manera coordinada con el supervisor del contrato.
Apoyar a la entidad en todas las peticiones de soporte que se presenten relacionadas con la operación y funcionamiento de uno o varios dispositivos y/o servicios existentes de la solución completa de seguridad de la entidad (FortiMail y FortiXDR). Tanto en el software como en el hardware, en un esquema de atención 7x24x2 (siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día y dos (2) horas para la atención), en los medios definidos de común acuerdo por el contratista y supervisor del contrato en la matriz de escalamiento, dentro de los que se encuentran telefónico, email, acceso remoto o presencial en caso de que la SUPERSERVICIOS así lo requiera con atención en sitio (en horario continuo). Por el término de un (1) año contado a partir de las fechas de renovación del licenciamiento, soporte y garantía. Por lo que el contratista debe realizar las actividades de gestión técnica, soporte y atención a fallas, de manera coordinada con el supervisor del contrato.
Todos los componentes de la solución completa de seguridad con que cuenta la entidad, deben quedar operativos con las características solicitadas en las especificaciones técnicas de este ***Anexo Ficha Técnica Solución de Seguridad – Requerimientos técnicos mínimos***, que hace parte integral de este documento del licenciamiento Firewall Fortigate, FortiSandbox, FortiSIEM, FortiAnalyzer, FortiMail, y FortiXDR, por lo cual la SUPERSERVICIOS no deberá adquirir licenciamiento adicional para cumplir con los requerimientos descritos en este proceso de selección, en el pliego de condiciones, las adendas que se lleguen a expedir, en el presente anexo técnico, en los demás documentos que hacen parte integral de este proceso, y en el contrato que se derive del presente proceso de selección.
Debe entregar carta de compromiso al momento de la entrega de los documentos de renovación y adquisición del licenciamiento, soporte y garantía de los componentes de la solución completa de seguridad al supervisor del contrato, en la cual se compromete a prestar el servicio de soporte por un equipo humano certificado por el fabricante de la plataforma instalada, por el término de un(1) año contado a partir de las fechas de renovación del licenciamiento, soporte y garantía conforme a lo dispuesto en este ***Anexo Ficha Técnica Solución de Seguridad – – Requerimientos técnicos mínimos***. que hace parte integral de este documento.

Debe atender y resolver cualquier requerimiento (solicitud de servicio que no genere indisponibilidad) sobre los componentes de la solución completa de seguridad de la entidad (Firewall Fortigate, FortiSandbox, FortiSIEM, FortiAnalyzer, FortiMail, y FortiXDR) relacionados en el ***Anexo Ficha Técnica Solución de Seguridad – – Requerimientos técnicos mínimos*** que hace parte integral de este documento, tanto en el software como en el hardware, en un esquema de atención 5x8 (cinco (5)

días a la semana, ocho (8) horas al día) en los medios definidos de común acuerdo por el contratista y supervisor del contrato en la matriz de escalamiento, dentro de los que se encuentran telefónico, email, acceso remoto o presencial en caso de que la SUPERSERVICIOS así lo requiera con atención en sitio. El soporte a requerimientos deberá ser suministrado por personal especializado del contratista y certificado por el fabricante. El contratista deberá contactar al fabricante en los casos que sea requerido para que brinde atención del requerimiento, dentro del rango de tiempo asignado de ocho (8) horas hábiles para el diagnóstico y cuarenta (40) horas calendario para brindar la solución al requerimiento, por el término de un (1) año que para el caso será para los componentes de la solución completa de seguridad de la entidad (Firewall Fortigate, FortiSandbox, FortiSIEM, FortiAnalyzer, FortiMail, y FortiXDR) contado a partir de la fecha de activación, conforme lo dispuesto en este ***Anexo Ficha Técnica Solución de Seguridad – – Requerimientos técnicos mínimos***.

PARÁGRAFO: En el caso que el proveedor requiera más tiempo para dar la solución al incidente en aquellos casos en que se necesite apoyo con asistencia del fabricante, se deberá sustentar al supervisor del contrato y proponer dentro de los tiempos establecidos por la entidad para brindar solución al requerimiento la(s) medida(s) de contingencia ante el(los) requerimiento(s) reportado(s).

Durante el tiempo de vigencia del soporte y garantía del contrato para el licenciamiento y soporte adquirido para los componentes de la solución completa de seguridad de la entidad (Firewall Fortigate, FortiSandbox, FortiSIEM, FortiAnalyzer, FortiMail, y FortiXDR), el contratista debe llevar a cabo las actualizaciones de nuevas versiones de software o firmware liberados y estables por el fabricante de manera oportuna y debe realizar como mínimo un (1) mantenimiento preventivo físico y lógico, este último será definido por la entidad de común acuerdo con el contratista, sin costo adicional para la Superservicios.

PARÁGRAFO 1: El contratista en común acuerdo con la entidad programará la fecha y hora para las actualizaciones de firmware y software en los momentos que se lleguen a solicitar por la entidad durante la vigencia de la garantía y soporte.

PARÁGRAFO 2: El contratista dispondrá del recurso técnico para realizar los backup de configuraciones y data de los dispositivos previo a la elaboración de las actividades de actualización de los componentes de seguridad de la entidad.

Si para la solución de los requerimientos de servicios técnicos enmarcados en las actividades de mantenimiento preventivo sobre los componentes de la solución de seguridad, el contratista requiere la intervención del fabricante o de un tercero (personal certificado); el contratista debe garantizar a través de su gestión, el acompañamiento y participación de manera presencial durante el desarrollo de las actividades de solución. En todo caso el contratista será el directamente responsable de la solución del problema y de mantener debidamente informado al supervisor del contrato.

El contratista, durante la ejecución del contrato y todo el término de soporte, al momento de finalizar cada actividad requerida (requerimiento e incidente) deberá entregar un informe con su respectiva orden de servicio al supervisor del contrato, de todas las actividades realizadas por el personal incluyendo:

- Horario de ingreso y salida a las instalaciones de la SUPERSERVICIOS.
- Actividades realizadas por cada especialista, recomendaciones, procedimientos aplicados, relación de cambio de partes si da lugar, aplicación de mejores prácticas, pendientes, recomendaciones y toda la documentación relevante para mantener la gestión sobre los componentes de la infraestructura de seguridad.
- Relación de los tickets escalados al fabricante, descripción y seguimientos a las actividades realizadas hasta la solución del incidente.

Superservicios

[redacted]

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

CERTIFICACIONES REQUERIDAS PARA EL OFERENTE

- El oferente debe presentar las especialidades técnicas del fabricante dentro de la cuales son obligatorias (Cloud Security, Operational Technology, SD-WAN, Secure Networking Firewall, Security Operations, Zero Trust Network Access), de igual forma el oferente debe estar categorizado como Engage Tech Support Partner.
- ISO27001: Se solicita que el Oferente presente junto con su propuesta el certificado ISO/IEC 27001 versión 2013 o versión 2022, correspondiente al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), con una vigencia mínima de un (1) año. Este requisito tiene como finalidad garantizar que la organización cuenta con un marco formal, documentado y auditado para la gestión de la seguridad de la información, alineado con estándares internacionales reconocidos. Asimismo, permite evidenciar la existencia de controles, políticas, procedimientos y mecanismos orientados a la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, reduciendo los riesgos asociados a incidentes de seguridad, accesos no autorizados, pérdida de datos y afectaciones a la continuidad de los servicios. La exigencia de una certificación vigente y con trayectoria comprobable brinda mayor confianza respecto a la madurez de los procesos de seguridad implementados por el contratista y su capacidad para cumplir con las obligaciones contractuales relacionadas con la protección de la información institucional.
- En caso de uniones temporales y/o consorcios uno de los integrantes debe aportar las certificaciones de los puntos anteriores.

EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Equipo	Título / Certificaciones / Cursos	Experiencia Profesional Específica
Un (01) Ingeniero Gerente de Proyecto	Título Ingeniero Eléctrico, electrónico, sistemas, telecomunicaciones, industrial o carreras afines. ● Posgrado en Gerencia de Proyectos o afines, o, en su defecto certificación Project Management Professional (PMP) vigente. ● Certificación ITIL Foundation v3 o superior. ● Certificación ITIL Service Offerings and Agreements y/o ITIL Specialist: Create, Deliver and Support (CDS).".	Experiencia mínima 5 proyectos gerenciando y/o coordinando proyectos de TI y/o Seguridad Informática. Tarjeta Profesional con expedición mínima de cinco (5) años

Un (01) Ingeniero Líder Técnico	Título Ingeniero Eléctrico, electrónico, sistemas, telecomunicaciones o carreras afines. ● Especialización en Ciberseguridad, Seguridad de la Información o informática.	Experiencia general de cinco (5) años en proyectos de TI, de los cuales mínimo de tres (3) años como líder o coordinador o gerente de servicio de TI. Certificaciones de Experiencia específica en implementación o administración en plataformas de seguridad. La experiencia se cuenta a partir de la expedición de la tarjeta profesional.

	● Certificación vigente en Especialista en Soluciones de Fortinet Certified Solution Specialist Security Operations (FCSS Security Operations) y Fortinet Certified Solution Specialist Network Security (FCSS Network Security) o NS5 o superior.	
Un (01) Ingeniero Implementador	Título Ingeniero Eléctrico, electrónico, sistemas, telecomunicaciones o carreras afines. ● Especialización y/o maestría en Ciberseguridad, Seguridad de la Información o informática. ● Certificación vigente en Profesional de Seguridad de Redes de Fortinet (FCP Network Security) o NS5.	Experiencia general de cinco (5) años en proyectos de TI, de los cuales mínimo de cuatro (4) años en implementación, soporte y/o monitoreo de soluciones de seguridad. La experiencia se cuenta a partir de la expedición de la tarjeta profesional.
Un (01) Ingeniero de afinamiento y soporte	Título Ingeniero Eléctrico, electrónico, sistemas, telecomunicaciones o carreras afines. ● Certificación vigente en Profesional de Seguridad de Redes de Fortinet (FCP Network Security) o NS5.	Experiencia general de cinco (5) años en proyectos de TI, de los cuales mínimo de cuatro (4) años en implementación, soporte y monitoreo de soluciones de seguridad. La experiencia se cuenta a partir de la expedición de la tarjeta profesional.
Nota 1: El personal propuesto para la ejecución del contrato estará bajo la dirección, supervisión y responsabilidad exclusiva del contratista. En consecuencia, este garantizará su idoneidad y permanencia durante la ejecución contractual. No se permitirá la subcontratación total del objeto contractual ni la subcontratación parcial de las actividades definidas como esenciales en los estudios previos. Nota 2: No se aceptan cargos mixtos, es decir, solo podrá aplicar una persona por rol.		

Superservicios

[redacted]

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

Anexo Técnico

Ficha de Especificaciones y requerimientos técnicos mínimos para Appliances DDI

Se debe suscribir el presente Anexo Técnico, sin alterar o suprimir ninguna de las características e ítems relacionados en el mismo, el cual contempla la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas para la ejecución y cumplimiento de la necesidad técnica identificada por parte de la entidad, como parte del proceso de estudio de mercado que adelanta la Superservicios.

Se deberá entregar el soporte y garantía de los componentes, así como entregar el licenciamiento, documentación y/o demás soportes descritos en este documento en los términos, condiciones y de conformidad con las especificaciones técnicas descritas al respecto por cada ítem.

ÍTEM	**APPLIANCE DDI (DHCP - Protocolo de configuración dinámica de Host; DNS - Sistema de nombres de Dominio; e, IPAM - Administración de direcciones IP) y NTP - Protocolo de Tiempo de Red.**
A.	**Descripción del Requerimiento**
1	Renovación de suscripción por (1) un año para appliances físicos SOLIDserver 1170 debe incluir suscripción del software DNS Guardian.
2	Renovación del licenciamiento de los servicios DHCP, DNS, NTP e IPAM.
3	Los equipos deben conservar todas las funcionalidades actuales.
B.	**Características Generales**
4	La entidad solicita la renovación de la licencia para los appliances físicos SOLIDserver 1170 con los que actualmente cuenta la entidad, esta licencia debe contar con suscripción del software DNS Guardian la cual permita habilitar las funcionalidades y actualizaciones durante el tiempo de vigencia del servicio adquirido por término de un (1) año.
5	El equipo SOLIDserver 1170 es una appliance de alto rendimiento diseñada para la gestión centralizada de servicios de red críticos como DNS, DHCP, NTP e IPAM.
6	Rendimiento optimizado para entornos empresariales medianos a grandes, con hasta 250 dominios DNS y 5 millones de consultas DNS por día.
7	Procesador multi-core con arquitectura x86 de 64 bits y soporte de virtualización para alta eficiencia operativa.
8	Almacenamiento robusto en SSD, con RAID y protección integrada para asegurar alta disponibilidad de los servicios.
9	Interfaces de red múltiples, incluyendo puertos Ethernet de 1 GbE y 10 GbE para una conectividad flexible.
10	Alta seguridad, con soporte para DNSSEC, ACLs, autenticación RADIUS/TACACS+, y funciones de hardening.
11	Soporte completo de IPv4 e IPv6, así como herramientas avanzadas para planificación, asignación y supervisión de direcciones IP (IPAM).
12	Administración centralizada y basada en roles, con interfaz web intuitiva y opciones de automatización.

Superservicios

[redacted]

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

13	Compatibilidad con entornos híbridos y multi-cloud, facilitando la integración con plataformas externas mediante APIs RESTful.
C.	**Funciones del licenciamiento**
14	**Servicios de red integrados** ● Activación de funciones DNS, DHCP, NTP e IPAM (gestión de direcciones IP). ● Soporte para IPv4 e IPv6 de forma simultánea.
15	**Gestión centralizada y automatizada** ● La licencia habilita una interfaz unificada para gestionar múltiples servicios desde un único punto. ● Incluye capacidades de automatización, planificación y descubrimiento de red.
16	**Seguridad avanzada** Protección contra amenazas DNS mediante funcionalidades como: ● **DNS Guardian**: detección de tráfico malicioso, protección contra DDoS, y filtrado de reputación. ● **DNSSEC**: firma digital para garantizar integridad y autenticidad de respuestas DNS.
17	**Alta disponibilidad y recuperación** ● Soporte para failover automático, sincronización de datos entre nodos y balanceo de carga (opcional según licencia).
18	**Soporte técnico y mantenimiento** ● Acceso a soporte técnico 5X8, según el nivel de licencia. ● Actualizaciones de software, parches de seguridad y mejoras funcionales incluidas.
19	**Escalabilidad por volumen** ● Funciones activadas en función del volumen de usuarios, cantidad de dominios, o consultas DNS. ● Se puede escalar desde redes pequeñas hasta ambientes distribuidos o multi-sede.
20	**Integración y APIs** ● Acceso a APIs RESTful para integración con plataformas de terceros, herramientas de automatización o gestión multi-cloud.
D.	**Soporte y Garantía**
21	Garantía y Soporte del Fabricante sobre Hardware y Software (Appliance SOLIDserver): Régimen 7x24x4 (siete días a la semana, 24 horas al día, con tiempo de respuesta de máximo 4 horas para fallas que comprometan la continuidad de la plataforma y reemplazo físico de partes de hardware). Servicio de Soporte, Monitoreo y Atención Técnica Local: Régimen 5x8 (lunes a viernes en horario hábil continuo) para labores programadas de administración, parametrización, cambios en direccionamiento IP y gestión coordinada con el supervisor de la OTIC.

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

[redacted]

22	Todos los componentes de la solución completa DDI con que cuenta la entidad, deben quedar operativos con las características solicitadas en las especificaciones técnicas de este Anexo Técnico No. 1, que hace parte integral de este documento, por lo cual la SUPERSERVICIOS no deberá adquirir licenciamiento adicional para cumplir con los requerimientos descritos en este proceso de selección, en el pliego de condiciones, las adendas que se lleguen a expedir, en el presente anexo técnico, en los demás documentos que hacen parte integral de este proceso, y en el contrato que se derive del presente proceso de selección.
23	Debe entregar carta de compromiso al momento de la entrega de los documentos de renovación y adquisición del licenciamiento, soporte y garantía de los componentes de la solución completa DDI al supervisor del contrato, en la cual se compromete a prestar el servicio de soporte por un equipo humano certificado por el fabricante de la plataforma instalada, por el término de un (1) año contado a partir de las fechas de renovación del licenciamiento, soporte y garantía conforme a lo dispuesto en este Anexo Técnico No. 1. que hace parte integral de este documento.
24	Debe atender y resolver cualquier requerimiento (solicitud de servicio que no genere indisponibilidad) sobre los componentes de la solución completa de DDI (DHCP, DNS, NTP e IPAM), relacionados en el Anexo Técnico N°2 que hace parte integral de este documento, tanto en el software como en el hardware, en un esquema de atención 5x8 (cinco (5) días a la semana, ocho (8) horas al día) en los medios definidos de común acuerdo por el contratista y supervisor del contrato en la matriz de escalamiento, dentro de los que se encuentran telefónico, email, acceso remoto o presencial en caso de que la SUPERSERVICIOS así lo requiera con atención en sitio. El soporte a requerimientos deberá ser suministrado por personal especializado del contratista y certificado por el fabricante. El contratista deberá contactar al fabricante en los casos que sea requerido para que brinde atención del requerimiento, dentro del rango de tiempo asignado de ocho (8) horas hábiles para el diagnóstico y cuarenta (40) horas calendario para brindar la solución al requerimiento, por el término de un (1) año que para el caso será para los componentes de la solución completa de DDI (DHCP, DNS, NTP e IPAM) contado a partir de las fechas de renovación del licenciamiento, soporte y garantía, conforme lo dispuesto en este Anexo Técnico. PARÁGRAFO: En el caso que el proveedor requiera más tiempo para dar la solución al requerimiento en aquellos casos en que se necesite apoyo con asistencia del fabricante, se deberá sustentar al supervisor del contrato y proponer, dentro de los tiempos establecidos por la entidad para brindar solución al requerimiento, la(s) medida(s) de contingencia ante el(los) requerimiento(s) reportado(s).
25	Durante el tiempo de vigencia del soporte y garantía del contrato para el licenciamiento y soporte adquirido para los componentes de la solución completa de DDI (DHCP, DNS, NTP e IPAM), el contratista debe llevar a cabo las actualizaciones de nuevas versiones de software o firmware liberados y estables por el fabricante de manera oportuna y debe realizar un (1) mantenimiento preventivo físico y lógico, este último será definido por la entidad de común acuerdo con el contratista, sin costo adicional para la Superservicios. **PARÁGRAFO 1:** El contratista en común acuerdo con la entidad programará la fecha y hora para las actualizaciones de firmware y software en los momentos que se lleguen a solicitar por la entidad durante la vigencia de la garantía y soporte. **PARÁGRAFO 2:** El contratista dispondrá del recurso técnico para realizar los backup de configuraciones y data de los dispositivos previo a la elaboración de las actividades de actualización de los componentes de seguridad de la entidad.
26	Si para la solución de los requerimientos de servicios técnicos enmarcados en las actividades de mantenimiento preventivo sobre los componentes de la solución de DDI, el contratista requiere la intervención del fabricante o de un tercero (personal certificado); el contratista debe garantizar a través de su gestión, el acompañamiento y participación de manera presencial durante el desarrollo

Superservicios

[redacted]

TÉCNICOS
ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS

	de las actividades de solución. En todo caso el contratista será el directamente responsable de la solución del problema y de mantener debidamente informado al supervisor del contrato
27	El contratista, durante la ejecución del contrato y todo el término de soporte, al momento de finalizar cada actividad requerida (requerimiento e incidente) deberá entregar un informe con su respectiva orden de servicio al supervisor del contrato, de todas las actividades realizadas por el personal las cuales deben incluir: ● Horario de ingreso y salida a las instalaciones de la SUPERSERVICIOS. ● Actividades realizadas por cada especialista, recomendaciones, procedimientos aplicados, relación de cambio de partes si hay lugar a ello, aplicación de mejores prácticas, pendientes, recomendaciones y toda la documentación relevante para mantener la gestión sobre los componentes de la infraestructura de seguridad. ● Relación de los tickets escalados al fabricante, descripción y seguimientos a las actividades realizadas hasta la solución del incidente.

NOTA: Mediante el diligenciamiento y firma de este Anexo Técnico por parte del Representante Legal del proponente interesado, el mismo se compromete a proveer el servicio y a entregar los bienes, equipos y demás, descritos en este documento en los términos, condiciones y de conformidad con las especificaciones técnicas descritas al respecto por cada ítem, y en observancia de las obligaciones contractuales y el plazo previsto en el mismo, una vez se dé inicio a la ejecución del proyecto.

En mi calidad de Representante Legal, en forma voluntaria e irrevocable, mediante la suscripción y firma del presente documento, manifiesto CONOCER y ACEPTAR, de manera uniforme y sin modificación alguna, la totalidad de las especificaciones técnicas, obligaciones y condiciones planteadas por la SUPERSERVICIOS a través del pliego de condiciones y las contenidas en esta ***Ficha de Especificaciones y requerimientos técnicos mínimos para Appliances DDI Lote 3***, la cual contempla la totalidad de las especificaciones técnicas mínimas para la ejecución y cumplimiento del Lote 2 descrito en el ítem **3.1.1. ALCANCE** de los Estudios Previos.

EN CONSECUENCIA, ME COMPROMETO A DARLES ESTRICTO CUMPLIMIENTO.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE: _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____

C.C. DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____