Transporte

ANEXO No. 2 - FICHA TÉCNICA

OBJETO: Contratar la renovación de garantías, soporte y mantenimiento de la plataforma de hiperconvergencia del Ministerio de Transporte, para asegurar la gestión eficiente de los recursos informáticos y la continuidad de los servicios de transporte y tránsito.		
1. ÍTEM: RENOVACIÓN DE SOPORTE SERVIDORES		
1.1. SUBÍTEM: RENOVACIÓN DE SOPORTE		
DENOMINACIÓN TÉCNICA:		**Renovar el soporte y garantía de los equipos Lenovo HX5521**
CANTIDAD:		**Ocho (8)**
UNIDAD DE MEDIDA:		**Unidad**
CÓDIGO UNSPSC:		**81111811 servicios de soporte técnico** **81112300, Clase: Mantenimiento y soporte de hardware de computador.** **43233004, producto: Software de sistema operativo** **43233005, producto: Firmware de computador** **81112200, Mantenimiento y soporte de software**
ÍTEM	**CARACTERÍSTICA**	**MÍNIMO REQUERIDO**
1.1.1	Generalidades	El Ministerio de Transporte requiere realizar la renovación de la garantía y del soporte técnico directo de fábrica para los equipos de la marca Lenovo.
1.1.2	Garantía de fabrica	Se requiere la renovación del soporte y la garantía de cada uno de los equipos y sus respectivos componentes, descritos en la Tabla 1, con una fecha de finalización de vigencia común correspondiente al 20 de diciembre de 2027. . Este soporte y garantía deberán ser prestados directamente por el fabricante, conservando las mismas condiciones, características y funcionalidades actualmente contratadas.
1.1.3	Modelo de los equipos	Cinco (5) LENOVO HX5521 Certified Node (ThinkAgile) - Type 7Y90. Tres (3) LENOVO HX5531 Certified Node (ThinkAgile) - Type 7Z84
1.1.4	Nivel de soporte	Premier Support, 1Y Tech Inst 24x7x4
1.1.5	Seriales para renovar	Tabla No. 1

1.1.6	Niveles de Servicio	El fabricante deberá garantizar la prestación del servicio de soporte y garantía conforme a niveles de servicio (SLA) definidos, asegurando la disponibilidad de los recursos físicos y humanos necesarios para la adecuada atención de los bienes objeto del contrato. El servicio deberá operar bajo un esquema de atención 7x24x365x4, esto es, los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, con un tiempo máximo de respuesta en sitio de cuatro (4) horas, contadas a partir de la solicitud realizada por el Supervisor del Contrato.
1.1.7	Soporte en sitio y/o remoto	El fabricante deberá prestar los servicios de soporte técnico en modalidad remota y/o en sitio, de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el numeral 1.1.6, garantizando la atención integral de los requerimientos asociados a los bienes objeto del contrato. El alcance del soporte deberá incluir, entre otros, la atención de incidentes y requerimientos relacionados con componentes de software y/o firmware, configuración de servicios, diagnóstico, solución de fallas y soporte sobre software especializado suministrado y soportado por el fabricante para la operación de la plataforma.
1.1.8	Soporte Telefónico	El fabricante deberá garantizar el acceso al centro de soporte telefónico durante la vigencia de la garantía, como canal de atención para el registro, gestión y escalamiento de incidentes y requerimientos asociados a los bienes objeto del contrato. La prestación de este servicio deberá realizarse conforme a los niveles de servicio establecidos en el numeral 1.1.6.
1.1.9	Mantenimiento Correctivo	En caso de que se determine que un incidente no puede ser solucionado dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes a la apertura del caso, el fabricante deberá suministrar e instalar temporalmente, en el sitio, un equipo de su propiedad con características iguales o superiores al elemento afectado. Este reemplazo provisional tendrá una duración máxima de cuarenta y cinco (45) días calendario, periodo dentro del cual deberá implementarse la solución definitiva.

		En todo caso, las acciones correctivas necesarias para restablecer los bienes objeto del contrato y sus componentes a condiciones óptimas de funcionamiento no podrán exceder los plazos aquí establecidos. Asimismo, la prestación del servicio y el suministro de repuestos requeridos no deberán generar costo adicional alguno para el Ministerio de Transporte.
1.1.10	Entregables	El contratista deberá entregar la documentación completa, suficiente y verificable que acredite la renovación del soporte y la garantía requeridos por la Entidad, los cuales deberán ser provistos directamente por el fabricante y mantenerse vigentes durante el período solicitado por el Ministerio de Transporte. El certificado de extensión de garantía y los demás documentos soporte deberán ser entregados dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio. Dicho certificado deberá indicar expresamente la extensión de la garantía de los equipos por un período adicional de un (1) año.

TABLA No. 1

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	Sistema Operativo	CANT	SERIAL
1	Lenovo HX5521 Certified Node	Nutanix Acropolis Hypervisor.	1	J100R141
2	Lenovo HX5521 Certified Node	Nutanix Acropolis Hypervisor.	1	J100R142
3	Lenovo HX5521 Certified Node	Nutanix Acropolis Hypervisor.	1	J100R143
4	Lenovo HX5521 Certified Node	Nutanix Acropolis Hypervisor.	1	J100R144
5	Lenovo HX5521 Certified Node	Nutanix Acropolis Hypervisor.	1	J100R145
6	Lenovo HX5531 Certified Node	Nutanix Acropolis Hypervisor.	1	J10294G3
7	Lenovo HX5531 Certified Node	Nutanix Acropolis Hypervisor.	1	J10294G4
8	Lenovo HX5531 Certified Node	Nutanix Acropolis Hypervisor.	1	J102H0B2

Transporte

ANEXO No. 2 - FICHA TÉCNICA

2. ÍTEM: RENOVACIÓN DE SOPORTE SOFTWARE HIPERCONVERGENCIA		
2.1. SUBÍTEM: RENOVACIÓN DE SOPORTE		
DENOMINACIÓN TÉCNICA:		**Renovar el soporte y garantía del software de hiperconvergencia Nutanix.**
CANTIDAD:		**Trescientos Veinte Cores (320 Cores)**
UNIDAD DE MEDIDA:		**Unidad**
CÓDIGO UNSPSC:		**81111811 servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda.** **43233004, producto: Software de sistema operativo** **43233405, producto: Software de controladores o sistemas de dispositivos.** **43212201, producto: Sistema de almacenamiento virtual** **81112200, clase: Mantenimiento y soporte de software**
ÍTEM	**CARACTERÍSTICA**	**MÍNIMO REQUERIDO**
2.1.1	Generalidades	El Ministerio de Transporte requiere renovar la garantía y el soporte técnico directo de fábrica del software de hiperconvergencia Nutanix Acropolis (AOS) y Prism Pro, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento, actualización y continuidad operativa.
2.1.2	Garantía de fabrica	Se requiere la renovación del soporte y la garantía de cada uno de los equipos y sus respectivos componentes descritos en la Tabla 2, prestados directamente por el fabricante y conservando las mismas condiciones, características y funcionalidades actualmente contratadas. Con el fin de unificar la administración y gestión de la plataforma de hiperconvergencia, las renovaciones objeto del presente proceso deberán quedar alineadas bajo un esquema de co-terminación, de tal forma que todos los componentes de hardware y software cuenten con una fecha de finalización de vigencia común correspondiente al 20 de diciembre de 2027. Para tal efecto, el contratista deberá realizar las gestiones necesarias ante los fabricantes y/o sus representantes autorizados para garantizar la alineación de las vigencias,

		sin afectar las coberturas, niveles de servicio o condiciones de soporte requeridas por la Entidad.
2.1.3	Descripción productos	Nutanix AOS y Nutanix Prism PRO.
2.1.4	Nivel de soporte	El servicio deberá corresponder al nivel Nutanix Production Support, incluyendo soporte técnico para incidentes (Technical Support for Incidents) bajo modalidad 24x7x365. La vigencia del soporte deberá ajustarse al esquema de co-terminación definido para la solución, garantizando que la fecha de finalización de los servicios asociados a Nutanix corresponda al 20 de diciembre de 2027, sin disminución de las coberturas, funcionalidades o niveles de servicio actualmente contratados.
2.1.5	Garantías para renovar	Tabla No. 2
2.1.6	Niveles de Servicio	El fabricante deberá garantizar la prestación del servicio de soporte y garantía conforme a los niveles de servicio (SLA) definidos, asegurando la disponibilidad de los recursos físicos y humanos necesarios para la adecuada atención de los bienes objeto del contrato. El servicio deberá operar bajo un esquema de atención 7x24x365, esto es, los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, con un tiempo máximo de respuesta en sitio de cuatro (4) horas, contadas a partir de la solicitud realizada por el Supervisor del Contrato.
2.1.7	Soporte en sitio y/o remoto	El fabricante deberá prestar los servicios de soporte técnico en modalidad remota y/o en sitio, de conformidad con los niveles de servicio establecidos en el numeral 2.1.6, garantizando la atención oportuna de los requerimientos asociados a los bienes objeto del contrato. El alcance del soporte deberá incluir, entre otros, la atención de incidentes y requerimientos relacionados con componentes de software, configuración de servicios, diagnóstico, solución de fallas y soporte sobre software especializado.

2.1.8	Soporte Telefónico	El fabricante deberá garantizar el acceso al centro de soporte telefónico durante la vigencia de la garantía, como canal de atención para el registro, gestión y escalamiento de incidentes y requerimientos asociados a los bienes objeto del contrato. La prestación de este servicio deberá realizarse conforme a los niveles de servicio establecidos en el numeral 2.1.6 y contar con atención en idioma español.
2.1.9	Entregables	El fabricante deberá entregar la documentación completa, suficiente y verificable que acredite la renovación del soporte y la garantía requeridos por la Entidad, los cuales deberán ser provistos directamente por el fabricante y mantenerse vigentes durante el período solicitado por el Ministerio de Transporte. El certificado de extensión de garantía y los demás documentos soporte deberán ser entregados dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio. Dicho certificado deberá indicar expresamente la extensión de la garantía de los productos de software hasta el 20 de diciembre de 2027.

TABLA No. 2

Ítem	Descripción	Capacidad aplicada	Detalle	Producto	Tipo
1	Licenciamiento de Nutanix AOS y Nutanix Prism PRO.	320	NCI Pro	Software	Cores

License ID	Tier	Support level	Licensing Metric	Used/Purshased/Max	Start Date	Expiration Date
LIC-02512020	NCM Starter	Production	cores	184/184/-	1/27/2025	8/30/2026
LIC-02512021	NCM Starter	Production	cores	88/88/-	1/27/2025	10/31/2026
LIC-02512022	NCM Starter	Production	cores	48/48/-	1/27/2025	12/19/2026

Transporte

ANEXO No. 2 - FICHA TÉCNICA

LIC-02512023	NCI Pro	Production	cores	200/200/-	1/27/2025	8/30/2026
LIC-02512024	NCI Pro	Production	cores	96/96/-	1/27/2025	10/31/2026
LIC-02512025	NCI Pro	Production	cores	24/24/-	1/27/2025	12/19/2026