OBJETO:

Renovación de soporte y garantía de licenciamiento de la herramienta VEEAM BACKUPS de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

Servicio de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización				
1. Clasificación del Servicio de acuerdo con el Clasificador de Bienes y Servicios				
Clasificación UNSPSC	**CLASIFICADOR**	**SEGMENTO**	**FAMILIA**	**CLASES**
	Código UNSPSC **43233700** Software de administración de sistemas.	43 - Tecnología de la información, telecomunicaciones.	[23] Software.	[37] Software de administración de sistemas
	Código UNSPSC **43232900** Software para trabajo en redes.	[43] Difusión de Tecnologías de información y telecomunicaciones.	[23] Software.	[29] Software para trabajo en redes.
	Código UNSPS **43233400** Software de controladores de dispositivos y utilidades.	[43] Difusión de Tecnologías de información y telecomunicaciones	[23] Software.	[34] Software de controladores de dispositivos y utilidades.
	Código UNSPS **81111800** Servicios de Sistemas Administración de Componentes de Sistemas.	[81] Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología.	[11] Servicios Informáticos	[18] Servicios de Sistemas Administración de Componentes de Sistemas.
2. Denominación Técnica del bien o servicio: Renovar en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado el soporte de la plataforma de respaldo corporativo basada en **Veeam Data Platform Advanced Enterprise Plus.**				
3. Unidad de medida: ☐**Unidad.** Años				
4. Descripción General. En cumplimiento de lo indicado en el numeral 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.1. del Decreto 1082 de 2015, el cual exige la elaboración de una ficha técnica de los bienes o servicios de condiciones técnicas uniformes y de común utilización a ser adquiridos por la respectiva Entidad, a continuación, se relacionan los patrones de desempeño, las características y especificaciones mínimas que requiere el bien y/o servicio para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, incluyendo soporte de conformidad con las especificaciones técnicas y alcance del objeto.				

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

Las especificaciones técnicas mínimas, las cantidades requeridas por la Agencia y las condiciones de entrega para el servicio de soporte se encuentran consignadas a continuación:

5.1 Requerimientos de la Renovación y el Soporte de las Actuales Licencias.

Actualmente, la agencia requiere realizar la renovación del actual modelo de licenciamiento de la entidad de acuerdo con la siguiente estructura:

Producto	Cantidad	Tiempo de renovación
Vend Part No: P-ADVVUL-0I-SU1AR-00 **Support ID:** 03886533 (70 instancias) **Fecha de finalización vigente:** 31/12/2026 **Detalle:** Veeam Data Platform Advanced Universal Subscription License. Includes Enterprise Plus Edition features. 1 Year Renewal Subscription Upfront Billing & Production (24/7) Support. 10 instance pack. Public Sector.	1	1 año
Vend Part No: V-ADVPLS-VS-PP1AR-00 **Support ID:** 03886533 (20 sockets) **Fecha de finalización del soporte vigente:** 30/12/2026 **Detalle:** 1 Year of Production (24/7) maintenance renewal for Veeam Data Platform Advanced Enterprise Plus	1	1 año
Soporte y asistencia: los servicios de soporte y garantía deben ser prestados directamente por el fabricante de la solución para garantizar la disponibilidad y actualización directo del fabricante**.**		

5.2. Requisitos Técnicos de Obligatorio Cumplimiento

- Soporte Técnico 24/7 para ambientes de producción.
- Acceso a actualizaciones y nuevas versiones durante el periodo de vigencia.
- Renovación a partir de la fecha de vencimiento del licenciamiento y soporte actual.
- Certificado oficial de renovación del licenciamiento y soporte de Veeam Backup & Replication, emitido por el fabricante a nombre de la Agencia, que acredite las licencias renovadas y sus nuevas fechas de vigencia registradas en el portal oficial de Veeam.
- Informe técnico de activación y verificación: Documento firmado por el ingeniero responsable, que certifique la correcta activación de las licencias y la validación del estado de soporte vigente (Active Support) en la consola de administración.

Alcance y Niveles de Servicio

El fabricante deberá disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios para cumplir con los compromisos de soporte del software adquirido, bajo el modelo 7x24, con los siguientes parámetros:

- **Tiempo máximo de respuesta:** 8 horas hábiles para casos de baja severidad
- **Tiempo máximo de respuesta:** 1 hora para casos de critica severidad
- **Cobertura:** 7x24 durante el tiempo de soporte vigente.

Actualizaciones

Durante la vigencia del licenciamiento y soporte contratados, se debe garantizar que el software de respaldo cuente con todas las actualizaciones a la última versión disponible.

5.3. Tiempo de Soporte

La vigencia de cada una de las licencias, soporte técnico y garantía objeto de renovación será de un (1) año, contado a partir del vencimiento de la cobertura actual, así:

- Licenciamiento por sockets: la renovación del soporte técnico correspondiente tendrá vigencia desde el 31 de diciembre de 2026 hasta el 30 de diciembre de 2027, inclusive.
- Licenciamiento por instancias: la renovación correspondiente tendrá vigencia desde el 01 de enero de 2027 hasta el 31 de diciembre de 2027.

5.4. Modalidad de Soporte Técnico

Se deberá garantizar y habilitar líneas telefónicas de contacto, correo electrónico, enlace de solicitud de soporte a través del sitio web oficial del fabricante, para garantizar la solicitud de soporte técnico, reportar incidencias y/o requerimientos de acuerdo con el alcance.

5.5. Registro y seguimiento

El fabricante deberá entregar un número de registro para cada llamada y habilitar un mecanismo para seguimiento y escalamiento de solicitudes.

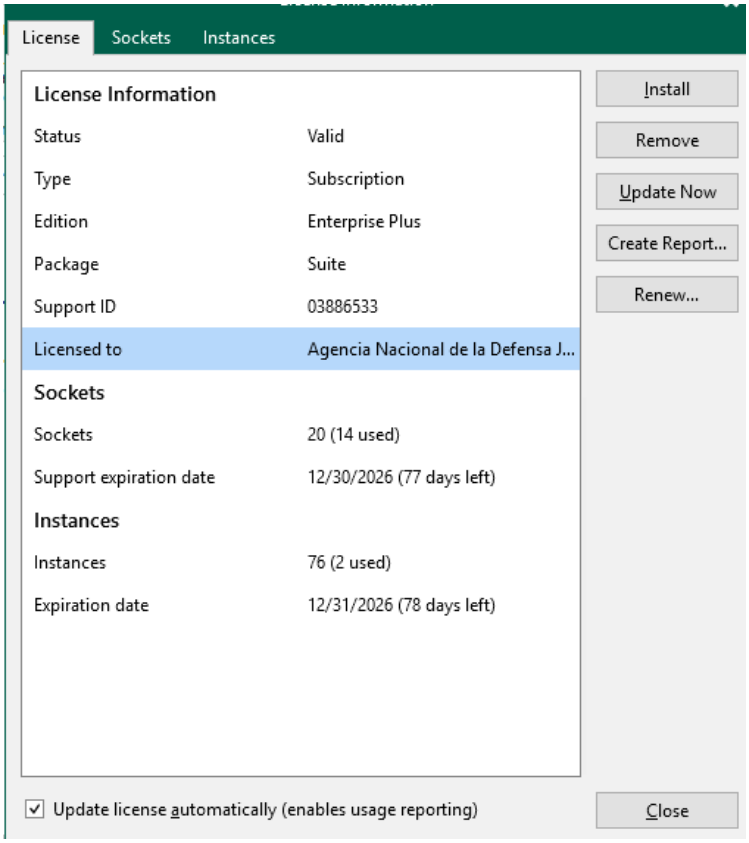
5.6. Acreditación de capacidad técnica

a) El oferente deberá suministrar con su propuesta certificación emitida por el fabricante, donde conste que cuenta con autorización de este para la venta y distribución de productos Veeam de referencia del presente contrato.
b) El contratista deberá entregar certificación expedida directamente por el fabricante, en la que se confirme la vigencia y la cobertura de la suscripción del licenciamiento de objeto del presente proceso.
c) Garantizar que los servicios de renovación de suscripción emitidos deberán ser verificables en el portal del fabricante, con el tiempo de vigencia de la suscripción a través de los soportes de registro que se deben entregar al supervisor.
d) El contratista deberá entregar al supervisor, dentro del plazo de ejecución contractual, los certificados oficiales de renovación del licenciamiento y soporte técnico de Veeam Backup & Replication, junto con las evidencias de registro y validación en el portal del fabricante, que acrediten las cantidades contratadas, los números de licencia, el

estado de soporte activo y las respectivas fechas de vigencia.

Licenciamiento actual de la entidad:

A continuación, se detalla el actual licenciamiento de la entidad, generado desde la misma consola de veeam.



Personal Mínimo Requerido

Se recomienda al proveedor disponer del personal que considere necesario, idóneo y competente para la adecuada ejecución del contrato, con formación y experiencia en administración, configuración y soporte de Veeam Backup & Replication. Preferiblemente, dicho personal deberá contar con certificaciones oficiales del fabricante Veeam relacionadas con la administración y el soporte de la solución. La organización, dirección y coordinación del personal corresponderá al proveedor, de acuerdo con sus procedimientos internos y las necesidades de ejecución.

El proveedor podrá tener en consideración la vinculación de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación, sujetos de especial protección constitucional (Ley 2069 de 2020) e incentivos para fortalecer la inserción laboral para jóvenes (Ley 2119 de 2021). En caso de contar con este personal, deberá informarlo y acreditarlo durante la ejecución del futuro contrato.