

Contratar la garantía extendida, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte técnico para el sistema de almacenamiento en red (NAS) de la Entidad.

## 1. OBJETO

Contratar la garantía extendida, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte técnico para el sistema de almacenamiento en red (NAS) de la Entidad.

## 2. ALCANCE DEL OBJETO

Con el objeto descrito la SAE pretende contratar:

- La garantía extendida con mantenimiento correctivo para software y hardware por un periodo de 1 año para la NAS. Esta garantía debe incluir el reemplazo de cualquier componente de dicho sistema, incluidos los discos y el reemplazo total de la NAS en caso de que la falla lo amerite.
- Mantenimiento preventivo y correctivo, el cual incluye afinamientos y actualización del firmware.

## 3. DETALLES TÉCNICOS.

### 3.1 Descripción de la NAS

Item	Marca	Modelo/Descripción	Serial	Configuración actual
1	Buffalo	TeraStation 7000 (TS-2RZ)	20201350100011	12 Discos de 5.8 TB en RAID6.

Tabla N° 1. Características de la NAS

### 3.2 Garantía extendida con mantenimiento correctivo

Se requiere extender la garantía del sistema por 1 año. Esta garantía debe incluir el reemplazo de cualquier componente de dicho sistema, incluido el cambio de discos en caso de falla, el reemplazo total de la NAS en caso de que la falla lo amerite y soporte por fabrica.

En caso de requerir cambio de partes (dispositivos de hardware que hacen parte de un equipo), éste deberá ser atendido en un esquema 7 x 24 (en cuatro horas de atención en sitio) veinticuatro (24) horas al día y el reemplazo de la parte (esta debe ser nueva, no re-manufacturada y de característica igual o superior a la reemplazada), se deberá realizar en menos de cuatro (4) horas en sitio para el caso de fallas completas del equipo, durante el plazo de ejecución del contrato.

Para cada mantenimiento correctivo el contratista debe generar un informe para la Entidad donde especifique la causa de la falla y la solución implementada, informe que deberá ser entregado a más tardar al quinto (5) día hábil de terminación de las actividades realizadas.

En el evento de que se requiera realizar el cambio definitivo del equipo, el contratista debe reemplazarlo por otro de características idénticas o superiores, La acción correctiva para dejar los bienes objeto del contrato y demás componentes en perfecto estado de funcionamiento, no deberá superar los 30 días hábiles.

El tiempo invertido en la solución de fallas que presente el equipo.

Contratar la garantía extendida, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte técnico para el sistema de almacenamiento en red (NAS) de la Entidad.

### **Mantenimiento preventivo**

Este mantenimiento es el destinado a la conservación óptima de los equipos mediante realización de revisión y reparación que avalen su buen funcionamiento y fiabilidad, además de mejorar el rendimiento de estos por medio de una actualización de firmware y software.

Durante la ejecución del contrato, el servicio mantenimiento preventivo deberá incluir como mínimo una (1) visitas cada cinco (5) meses, sin contar la visita al inicio del contrato, para realizar labores pertenecientes a este tipo de actividad tales como:

- Limpieza de las partes de la NAS.
- Las actualizaciones de firmware y Software existentes. Estos últimos deben corresponder al último o penúltimo reléase estable disponible para la versión de la NAS.
- Afinamiento de la plataforma que incluya: Revisión de la configuración actual y propuestas (e implementación) para para mejoramiento de la operación, diagnóstico y resolución de novedades que ayuden a conservar la estabilidad y óptimo rendimiento de la plataforma, habilitar interacciones con los sistemas de monitoreo de la entidad.

Las fechas estimadas para la ejecución de los dos mantenimientos preventivos se deberán definir al inicio del contrato y serán de cumplimiento obligatorio para el proveedor.

Con antelación a cada mantenimiento preventivo, el contratista deberá presentar un plan de trabajo al Supervisor del Contrato para su autorización, el cual debe contener como mínimo los siguientes puntos:

- Roadmap del firmware y software,
- Actividades a realizar,
- Tiempos estimados de ejecución,
- Tiempos de afectación o indisponibilidad,
- Rollback,


El contratista deberá entregar el informe respectivo al Supervisor del Contrato a los cinco (5) días hábiles luego de cada mantenimiento, éste debe incluir las actividades realizadas, versiones iniciales y finales de firmware y software, pruebas de verificaciones realizadas, resultado del afinamiento con actividades, hallazgos, acciones realizadas para mejoramiento, y recomendaciones sobre la plataforma, de ser necesario se deben incluir planes de acción con actividades, fechas y responsabilidades específicas para la solución de los mismos.

## **4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS**

La medición y cálculo de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) se realizan contemplando dos frentes:

### **4.1 Acuerdos de niveles para uso de la garantía y los mantenimientos correctivos:**

El tiempo máximo de atención se contará a partir del reporte del caso de soporte por parte de la Entidad, hasta (tiempo máximo) el inició de la atención del caso de forma presencial o remota por parte del proveedor.

	<p style="text-align: center;"><b>ANEXO TÉCNICO</b></p> <p style="text-align: center;">Contratar la garantía extendida, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte técnico para el sistema de almacenamiento en red (NAS) de la Entidad.</p>
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

El tiempo máximo de solución empezará a contar a partir del inicio de la atención mencionada y hace referencia al tiempo máximo del que dispone el proveedor para dar solución al caso y retornar a la operación normal el sistema.

Nivel de criticidad	Descripción	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo de solución	Disponibilidad de atención
Nivel 3 – Criticidad baja	Refiere incidentes que no afectan la disponibilidad de los servicios de carpetas compartidas soportado por la NAS. (se incluye en este ANS la falla en 1 disco de la NAS)	8 horas	24 horas	5x8
Nivel 2 – Criticidad media	Refiere incidentes que afectan medianamente la disponibilidad del servicio de carpetas compartidas soportado por la NAS. (se incluye en este ANS la falla en 1 fuente de poder)	4 horas	8 horas	5x8
Nivel 1 – Criticidad Alta	Refiere incidentes que afectan por completo la disponibilidad del servicio de carpetas compartidas soportado por la NAS. (se incluye en este ANS la falla de más de 1 disco de la SAN)	2 horas	4 horas	7x24

La medición de los Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) anteriores se realizará de manera mensual, y para ello el CONTRATISTA deberá entregar al supervisor de contrato un informe de gestión mensual, en medio magnético, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes después de la finalización de cada mes.

También harán parte de los incumplimientos en los ANS la no prestación de uno o de los mantenimientos preventivos requeridos, que será de nivel de criticidad alto para la SAE.

Luego de presentarse incumplimientos en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) en más de tres (3) ocasiones acumuladas durante la vigencia del contrato, la Entidad podrá iniciar la aplicación de las garantías que se establezcan para el contrato.

## 5. PROFESIONAL PARA SOPORTE TÉCNICO

El proponente debe garantizar el personal necesario para cumplir el objeto del contrato, el cual estará bajo cuenta y riesgo del contratista, entendiéndose que no se genera relación laboral alguna ni con el contratista ni con el personal a su cargo, en consecuencia, tampoco existirá pago de prestaciones sociales ni de ningún tipo de costos distintos al valor acordado, por parte de la Entidad.

Para garantizar la ejecución de las actividades descritas, el oferente deberá disponer cómo mínimo del siguiente personal:

## ANEXO TÉCNICO

Contratar la garantía extendida, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte técnico para el sistema de almacenamiento en red (NAS) de la Entidad.

Cantidad	Rol a desempeñar	Estudios	Experiencia	Requerimiento particular
1	Ingeniero de Soporte	Ingeniero de sistemas, Electrónico, de comunicaciones, Telemático, Ingeniero de redes.	Mínima de dos (2) años	Dos (2) años de experiencia como ingeniero de soporte para plataformas NAS.