



daxa[®]
colombia

smartexperience

Propuesta de valor CO174212

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS
Oferta contrato de mantenimiento a la plataforma
Almacenamiento Netapp FAS3250

DAXA COLOMBIA S.A.
Nit:830.073.329-1
Calle 113 #7-45 Torre B Oficina 801
Tel. (57) (1) 6580300
BOGOTÁ, COLOMBIA
www.ikusi.com.co



ANUNCIOS DEL PROPIETARIO

Restricciones de uso y declaraciones

La información contenida en este documento constituye un secreto comercial y/o información financiera y/o privilegiada. Es suministrado a **UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS** confiando en el entendimiento de que no se utilice o sea revelado más que para propósitos de evaluación si no se cuenta con un permiso previo por escrito; **UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS** podrá tener el derecho de utilizar y revelar esta información hasta el punto establecido en el mismo. Esta restricción no limita los derechos de **UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS** para utilizar o revelar esta información si es obtenida por otro recurso sin restricción. DAXA COLOMBIA S.A. quien para todos los efectos en adelante corresponde a IKUSI DAXA COLOMBIA; representa sólo los productos y servicios de DAXA COLOMBIA S.A. Como más adelante son mencionados y no se hacen representaciones, garantías, fianzas u obligaciones para cualquier producto o servicio de terceros.

CONTENIDO

ANUNCIOS DEL PROPIETARIO	2
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	5
PRESENTACIÓN	6
QUÉENES SOMOS.....	7
PORTAFOLIO DE SOLUCIONES Y SERVICIOS	8
PARTNERS	10
PROPUESTA: RESUMEN EJECUTIVO.....	11
Objetivo del proceso de contratación	11
Objeto del contrato.....	11
Justificación.....	11
DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	12
Alcance	12
Plazo y ejecución.....	12
Antecedentes.....	12
Descripción del equipo	14
ALCANCE	14
Servicios	14
Base instalada Cubierta.....	14
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE	17
SOPORTE A FALLAS	18
Soporte de Segundo y Tercer Nivel.....	19
REEMPLAZO DE PARTES O EQUIPOS.....	19
GARANTIA EXTENDIDA.....	20
COMUNICARSE CON EL CENTRO DE SOPORTE TECNICO DE NETAPP.....	20
Definiciones de tipo de falla	21
Objetivos de Tiempos de Respuestas	21
Pautas para escalamiento de casos	22
BOLSA DE HORAS.....	23
Actualizaciones	25
GENERALIDADES	25
CONDICIONES COMERCIALES	27
Oferta económica	27
Forma de pago	28
Validez de la oferta	28

CONFIDENCIAL

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Fecha de elaboración: 23 de Febrero de 2017

Historial de Modificaciones

Versión	Fecha	Comentario
1.0	16/02/2016	Versión inicial

CONFIDENCIAL

PRESENTACIÓN

Propuesta: CO174212

Bogotá D.C., Febrero 23 de 2017

Señores

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS

Att: Ing. Julian Guerrero

Ciudad

Asunto: Oferta contrato de mantenimiento a la plataforma Almacenamiento Netapp FAS3250

Estimado Señor,

Para IKUSI DAXA Colombia es un placer poder ofrecer nuestras soluciones y servicios como respuesta a sus requerimientos y necesidades, en esta ocasión ponemos a disposición nuestra oferta de valor con la cual esperamos cumplir de manera integral sus expectativas.

Ponemos a su disposición nuestra capacidad consultiva para el desarrollo de sus próximos proyectos del Negocio y las TICS.

Cordial saludo,

Clara Becerra

Account Manager

Tel. +57 1 6580300 (3937)

Móvil. +57 1 3184780145 - 3162067891

QUIÉNES SOMOS

Hoy IKUSI DAXA Colombia es un proyecto empresarial comprometido con el éxito de sus clientes, que crece junto a ellos, convirtiéndose en su aliado tecnológico, para liderar espacios de mercado a través de la aportación de soluciones de negocio basadas en las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y la electrónica; generando valor estable y creciente, basándose en la confianza mutua y perdurable con clientes, personas que componen la organización, proveedores y con la sociedad.

Nuestra experiencia es reconocida en ámbitos como la integración de redes de comunicaciones y la integración de sistemas y servicios en áreas como movilidad, seguridad, aeropuertos etc. Una realidad que aporta un gran valor añadido, ya que IKUSI DAXA Colombia no es sólo capaz de diseñar y desarrollar la infraestructura de redes necesaria para hacer realidad una ciudad inteligente, sino que además, puede proveer e integrar las soluciones que hacen posible la gestión integral.

Como compañía internacional tenemos presencia local en 9 países (**Alemania, Australia, Chile, Colombia, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos y México**) con un capital humano de 800 empleados distribuidos mayormente en Latinoamérica.

Áreas de negocio:

+ 45 años innovando en diferentes negocios

	 <p>Smart Cities Soluciones capaces de mejorar la calidad de vida y potenciar el desarrollo económico de las ciudades</p>	 <p>Redes de Telecomunicaciones y TI Soluciones, certificaciones y talento para ofrecer un servicio global</p>	 <p>Seguridad en infraestructuras Soluciones de seguridad integral para las necesidades reales y futuras de cada infraestructura</p>	 <p>Aeropuertos Dominamos los sistemas y procesos que mejoran la eficiencia del aeropuerto y la experiencia del viajero</p>
	 <p>Movilidad Ikusi contribuye a una movilidad segura, sostenible y accesible en el entorno ferroviario y tráfico rodado</p>	 <p>Salud Acometemos proyectos de alta complejidad que aportan valor añadido a las operaciones de las organizaciones del sector salud</p>	 <p>Multimedia Calidad, fiabilidad e innovación tecnológica nos han situado como referencia en soluciones TV para sector hospitalidad</p>	 <p>Telecontrol Hoy los clientes quieren que seamos sus socios tecnológicos</p>

IKUSI DAXA Colombia es la suma de todos como un proyecto que ofrece a sus clientes y a sus profesionales el valor de sumar diferentes modelos de negocio, servicios, soluciones, experiencias y culturas a través de:

La Personalización: Concebimos a cada cliente como único y especial.

El Compromiso: Nos Implicamos con los resultados de cada proyecto, sintiendo como propias las necesidades y expectativas de los clientes.

La Innovación: percibida como introducir novedades de manera sostenible en el tiempo aportando un valor reconocido por el mercado y la sociedad.

La Especialización: Una experta combinación de personas y tecnología, de conocimiento y experiencia, permiten construir una compañía impulsada por profesionales de alta cualificación, que conocen las diferencias y características de los sectores en los que trabajan.

PORTAFOLIO DE SOLUCIONES Y SERVICIOS

Diseñamos, implementamos y administramos tecnología e infraestructura para telecomunicaciones con soluciones para diferentes sectores como el de Operadores, Mercado Empresarial y Gobierno, aportando nuestro conocimiento y experiencia en mercados con requerimientos específicos.

Data Networking:

Estas tecnologías se integran para incrementar el rendimiento, disminuir la latencia y obtener escalabilidad en el ancho de banda en las redes LAN y WAN. Los switches se usan para conectar varios dispositivos en la misma red, y son responsables de controlar el flujo de datos en la capa de acceso y de dirigirlo a los recursos conectados en red. Los routers conectan una red a otra red, y son responsables de la entrega de paquetes a través de distintas redes. Esta tecnología se considera como CORE, lo que permite al cliente confiar en su infraestructura base e instalar aplicaciones que son propias del negocio.

Colaboración:

Esta tecnología apoya a su empresa en la evolución de su entorno de trabajo en equipo, tomando en cuenta siempre la movilidad, lo cual ayuda asimismo a administrar de mejor forma las funciones de voz, vídeo, movilidad y presencia para proporcionar al equipo funcionalidades de comunicación avanzadas y confiables.

Data Center & Cloud:

Se trata de un espacio exclusivo donde se mantienen y operan las infraestructuras de TIC y se utilizan para gestionar la actividad empresarial. En este espacio se alojan servidores y sistemas de almacenamiento, en los que se ejecutan las diferentes aplicaciones, se procesan y almacenan los datos y el contenido.

Movilidad en Redes:

Esta tecnología se presenta como una alternativa a las redes convencionales, ya que posibilita las mismas funcionalidades pero de una forma flexible, de fácil configuración y con buena conectividad. Los servicios wireless ayudan a su empresa a realizar una implantación de redes inalámbricas teniendo en cuenta la seguridad en su instalación para detectar y corregir los problemas de seguridad de su red.

Seguridad lógica en redes:

Consiste en la aplicación de barreras y procedimientos que resguarden el acceso a los datos y solo se permita acceder a ellos a las personas autorizadas. Es importante recalcar que la mayoría de los daños que puede sufrir un centro de cómputo no se produce sobre los medios físicos, sino contra la información almacenada y procesada, de ahí la importancia de contar con una solución de seguridad integral y confiable.

IoT:

La nueva concepción de Internet de la Cosas (IoT), asociada al factor movilidad en las personas, ha dado lugar a un nuevo ecosistema TIC que promete revolucionar todos los sectores de la industria. IKUSI DAXA Colombia proporciona las arquitecturas de conectividad requeridas, basadas en redes convergentes, resistentes, escalables y seguras, con administración simplificada y automatizada, y nuevos modelos de cómputo, que proporcionan inteligencia distribuida y habilitación para soluciones más inteligentes y avanzadas del Internet de las cosas.

Servicios Administrados de Redes & Protect Security:

Conjunto de Actividades que IKUSI DAXA Colombia desarrolla en representación del cliente, ya sea en forma local y/o remota y que cubren los aspectos de soluciones técnicas, operativas, administrativas y de mantenimiento; de una o varias plataformas tecnológicas. Estas soluciones se adecuan a las necesidades del cliente, y están basadas en las mejores prácticas de la industria y bajo estándares globales de TI.

Adicionalmente, nuestra propuesta de valor esta soportada por:

- **NOC (Network Operations Center) y SOC (Security Operations Center) propios** integrados bajo los mismos procesos operativos y administrativos. Lo que permite contar con todo un portafolio de servicios administrados que abarca el ciclo completo de vida de la tecnología.
- **Portales de Monitoreo y el portal personalizado para nuestros clientes**, (Portal de Administración de Servicio) mostrando al cliente vía web toda la información de niveles de servicio, disponible en todo momento.
- **Ingenieros certificados en las tecnologías de los fabricantes con los que trabajamos**, nuestros ingenieros poseen los niveles más altos de certificación en la industria. Además, nuestras herramientas están certificadas por ITIL.
- **Oficina de proyectos A través de la metodología del PMI®**, IKUSI DAXA Colombia integra la figura de un administrador responsable de coordinar el conjunto de actividades necesarias para la entrega de un servicio.
- **Certificaciones que validan el compromiso** adquirido con nuestros clientes y partes interesadas orientado al cumplimiento de sus necesidades y expectativas, basados en los sistemas internacionales de gestión de la Calidad (ISO 9001), gestión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (OHSAS 18001), gestión del Medio Ambiente (ISO 14001); Seguridad de la información (ISO 27001) gestión de servicios de TI (ISO 20000-1) y gestión de la continuidad del negocio (ISO 22301).

PARTNERS

Nuestro ecosistema de aliados tecnológicos está compuesto por:



CONFIDENTIAL

PROPUESTA: RESUMEN EJECUTIVO

IKUSI DAXA Colombia incluye la propuesta técnica para el **Oferta contrato de mantenimiento a la plataforma Almacenamiento Netapp FAS3250**, según las necesidades y condiciones actuales de **UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS**.

Objetivo del proceso de contratación

La UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS está interesada en recibir propuestas para contratar soporte, garantía extendida y mantenimiento correctivo con partes para sistema de almacenamiento masivo NetApp® FAS3250.

Objeto del contrato

Contratar los servicios de soporte, garantía extendida correspondiente a soporte y mantenimiento correctivo para sistema de almacenamiento masivo NetApp® FAS3250 descritas en las presentes especificaciones técnicas

Justificación

Dada la necesidad de mantener en condiciones óptimas el sistema de almacenamiento masivo y sus componentes, administrados y gestionados por la Red de Datos UDNET, se requiere que la Universidad cuente con el servicio especializado de soporte, mantenimiento y garantía extendida para este equipo descrito en la especificación técnicas presente.

La razón de contar con este servicio es por la importancia de los servicios soportados y almacenados a través de esta infraestructura, la cual se mencionan a continuación:

1. Sistema de Virtualizacion
2. Sistema copias de seguridad. Se realiza la copia de seguridad a los siguientes sistemas
 - a. Sistema de información Hojas de Vida
 - b. Sistema Contable
 - c. Información del área financiera
3. Directorio Activo del dominio local udistrital.edu.co
4. Correo electrónico
5. Máquinas virtuales de la Oficina Asesora de Sistemas

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Alcance

Realizar el soporte, extensión de garantía, mantenimientos correctivos y actualización de firmware para los elementos descrito en la Tabla 1. "Equipo SAN NetApp" por un año. Este equipo es administrado por la red de Datos UDNET.

Plazo y ejecución

El plazo de ejecución para el servicio de soporte, extensión de garantía, mantenimientos correctivos y actualización de firmware será de un (1) año, contados a partir del perfeccionamiento del contrato y de la firma del Acta de Inicio

Antecedentes

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS posee un sistema de Almacenamiento compuesto por Controladoras FAS 3250, shelves de discos SAS y SATA DS2246 y DS4246, software en la versión Data Ontap 8.2.4 , tarjetería, licenciamientos FC, FCoE iSCSI, NFS, CIFS, FTP, FlexCache volumes, FlexClone volumes, and SnapLock y modulares de telefonía marca NETAPP, la que actualmente se encuentra soportada por el fabricante por medio de IKUSI DAXA COLOMBIA bajo un contrato de mantenimiento que incluye soporte correctivo para atención sobre cualquier tipo de fallas de manera ilimitada, Dos (02) mantenimientos preventivos al año, atención remota y en sitio, Reemplazo de partes en caso de fallas de hardware en máximo de 4 horas, sla's de atención y acceso directo al Service desk de Netapp. Dicho contrato se encuentra vigente hasta el 28 de Febrero de 2017. Los servicios son prestados directamente por los ingenieros de Netapp.

La siguiente es la topología existente actualmente soportada:

Host Name : MDE-AME-V3250-05 Physical System View Serial No : 9400045382

SYSTEM OPTIONS SERVICES Warnings Notices Recommendations

SYSTEM : FAS3250 ver 8.1.2 PARTNER SYSTEM
 Hostname : MDE-AME-V3250-05 Hostname : MDE-AME-V3250-05
 System Id : 2014613128 System Id : 2015192902
 Serial# : 94000453823

IOM6 A fw.0.162 IOM6 B fw.0.162
 6a.2.0 : D82248 Shelf SN# : 6000834407

IOM6 A fw.0.162 IOM6 B fw.0.162
 6b.1.0 : D82248 Shelf SN# : 6000833883

IOM6 A fw.0.162 IOM6 B fw.0.162
 6b.1.1 : D82248 Shelf SN# : SHFMS1409000573

IOM6 A fw.0.162 IOM6 B fw.0.162
 6b.1.2 : D82248 Shelf SN# : SHFMS1419000280

IOM6 A fw.0.162 IOM6 B fw.0.162
 6b.1.3 : D82248 Shelf SN# : SHFMS1417000903

ADAPTER INTERFACE

slot 0	e0M	e0P		
Internal BGE 10/100 Ethernet Controller				
slot 0	0a	0b		
SAS Host Adapter (PMC-Sierra PM8001 rev. C)				
slot 0				
Intel ICH USB EHCI Adapter				
slot 0	c0a	c0b		
Dual 10G Ethernet Controller T320E-SFP KR				
slot 0				
IOXM				
slot 0	0c	0d		
FC Target Host Adapter (QLogic 2432 (2462) rev. 2)				
slot 0	sp0a			
Service Processor				
slot 0	e0a	e0b		
Dual 10/100/1000 Ethernet Controller G20				
slot 1	e1a	e1b		
Dual 10 Gigabit Ethernet Controller IX1-SFP+				
slot 2	e2a	e2b		
Dual 10 Gigabit Ethernet Controller IX1-SFP+				
slot 3	3a	3b		
FC Target Host Adapter (QLogic 2532 (2562) rev. 2)				
slot 5	5a	5b	5c	5d
SAS Host Adapter (PMC-Sierra PM8001 rev. C)				

Host Name : MDE-AME-V3250-06 Physical System View Serial No : 700001420532

SYSTEM OPTIONS SERVICES Warnings Notices Recommendations

SYSTEM : FAS3250 ver 8.1.2 PARTNER SYSTEM
 Hostname : MDE-AME-V3250-06 Hostname : MDE-AME-V3250-05
 System Id : 2015192902 System Id : 2014613128
 Serial# : 700001420532

IOM6 A fw.0.162 IOM6 B fw.0.162
 5a.2.0 : D82246 Shelf SN# : 6000834407

IOM6 A fw.0.162 IOM6 B fw.0.162
 5b.1.0 : D82246 Shelf SN# : 6000833883

IOM6 A fw.0.162 IOM6 B fw.0.162
 5b.1.1 : D82246 Shelf SN# : SHFMS1409000573

IOM6 A fw.0.162 IOM6 B fw.0.162
 5b.1.2 : D82246 Shelf SN# : SHFMS1419000280

IOM6 A fw.0.162 IOM6 B fw.0.162
 5b.1.3 : D82246 Shelf SN# : SHFMS1417000903

ADAPTER INTERFACE

slot 0				
Intel ICH USB EHCI Adapter				
slot 0				
IOXM				
slot 0	0c	0d		
FC Host Adapter (QLogic 2432 rev. 2)				
slot 0	c0a	c0b		
Dual 10G Ethernet Controller T320E-SFP/KR				
slot 0	sp0a			
Service Processor				
slot 0	0a	0b		
SAS Host Adapter (PMC-Sierra PM8001 rev. C)				
slot 0	e0M	e0P		
Internal BGE 10/100 Ethernet Controller				
slot 0	e0a	e0b		
Dual 10/100/1000 Ethernet Controller G20				
slot 1	e1a	e1b		
Dual 10 Gigabit Ethernet Controller IX1-SFP+				
slot 2	e2a	e2b		
Dual 10 Gigabit Ethernet Controller IX1-SFP+				
slot 3	3a	3b		
FC Target Host Adapter (QLogic 2532 (2562) rev. 2)				
slot 5	5a	5b	5c	5d
SAS Host Adapter (PMC-Sierra PM8001 rev. C)				

Descripción del equipo

Los elementos descritos a continuación, se encuentran ubicados en sedes de la Universidad Distrital en el área metropolitana de Bogotá.

Ítem	Equipo	Elemento para soporte y mantenimiento	Número de Serie	Estado	Ubicación geográfica
1	SAN NetApp Fas3250	Controladoras. Dos (2) controladoras Activo - Activo	<ul style="list-style-type: none">Serial Controladora 1: 2017122945Serial Controladora 2: 2017123048	Versión: NetApp Release 8.2.4P5 7-Mode Funcional	Sede Aduanilla de Paiba Calle 13 No. 31-75
		Diez (10) bandejas de discos SAS, de 2.5" 10000 RPM		Funcional	
		Seis (6) Bandejas de discos SATA, de 3.5" 7200 RPM		Funcional	
		Switch SAN Brocade 510	Serial: ALM2539H039	Funcional	
		Switch SAN Brocade 510	Serial: ALM2549H08E	Funcional	

ALCANCE

Servicios

IKUSI DAXA COLOMBIA realizará la entrega de contratos de soporte, garantía y servicios profesionales brindados directamente por el fabricante denominado como SupportEdge Standard con vigencia de un (01) año para la línea base relacionada.

Base instalada Cubierta

Controladoras:

El Sistema actualmente en producción cuenta con dos (02) controladoras FAS3250:

Controller Name	System Model	Serial Number	HA Partner Name	Data Version	ONTAP
Contnet1	FAS3250	700002232512	Contnet2	8.2.4	
Contnet2	FAS3250	700002232524	Contnet1	8.2.4	

Shelfs de Discos y capacidad:

Node Names	Shelf Count	Disk Count	Disk Capacity	Raw Capacity
Contnet1 Contnet2	DS2246: 10 DS4246: 6	BSAS: 144 SAS: 240	BSAS: 349,31 TB SAS: 235,79 TB	585,10 TB

Node Names	Shelf ID	Shelf State	Shelf Model	Shelf Type	Drive Slot Count
Contnet1 Contnet2	10	online	DS2246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	11	online	DS2246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	12	online	DS2246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	13	online	DS2246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	14	online	DS2246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	15	online	DS2246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	16	online	DS2246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	17	online	DS2246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	18	online	DS2246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	19	online	DS2246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	0	online	DS4246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	1	online	DS4246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	2	online	DS4246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	3	online	DS4246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	4	online	DS4246	IOM6	24
Contnet1 Contnet2	5	online	DS4246	IOM6	24

Node Names	Controller Name	Disk Type	Total Disk Count	Allocated Disk Count	Raw Capacity	Spare Disk Count
Contnet1 Contnet2	Contnet1	3.0TB_SATA_7.2k	144	140	349,31 TB	4
Contnet1 Contnet2	Contnet2	1.2TB_SAS_10k	144	138	157,19 TB	6

Node Names	Controller Name	Disk Type	Total Disk Count	Allocated Disk Count	Raw Capacity	Spare Disk Count
Contnet1 Contnet2	Contnet2	900GB_SAS_10k	96	92	78,60 TB	4

Adapter Cards:

Controller Name	System Model	Adapter Card
Contnet1	FAS3250	slot 1: X1131A: QLogic ISP 2532; Dual Ported 2532 FCP Adapter (PCIe) slot 2: X1131A: QLogic ISP 2532; Dual Ported 2532 FCP Adapter (PCIe) slot 3: X2085A: PMC PM8001; PCI-E quad-port SAS (PM8003) slot 4: X1971A: Flash Cache 512 GB slot 5: X1049C: PCI-E Quad 10/100/1000 Ethernet 82580(v3.29 and above)
Contnet2	FAS3250	slot 1: X1131A: QLogic ISP 2532; Dual Ported 2532 FCP Adapter (PCIe) slot 2: X1131A: QLogic ISP 2532; Dual Ported 2532 FCP Adapter (PCIe) slot 3: X1971A: Flash Cache 512 GB slot 4: X2085A: PMC PM8001; PCI-E quad-port SAS (PM8003) slot 5: X1049C: PCI-E Quad 10/100/1000 Ethernet 82580(v3.29 and above)

Firmware:

Controller Name	Controller Firmware	Shelf Firmware	Drive Firmware	Remote Mgmt Firmware
Contnet1	FAS3250: 5.3.0	IOM6: A:0181, B:0181	X308_HMARK03TSSM: NA04 X308_SMEGA03TSSA: NA01 X308_SMNRY03TSSM: NA01 X423_HCOBE900A10: NA01 X423_SLTNG900A10: NA02 X425_HCBEP1T2A10: NA01	SP: 1.4.3
Contnet2	FAS3250: 5.3.0	IOM6: A:0181, B:0181	X308_HMARK03TSSM: NA04 X308_SMEGA03TSSA: NA01 X308_SMNRY03TSSM: NA01 X423_HCOBE900A10: NA01 X423_SLTNG900A10: NA02 X425_HCBEP1T2A10: NA01	SP: 1.4.3

Licenciamientos:

Controller Name	Package	Owner	Serial Number	Legacy	Type
Contnet1	cifs	Contnet1	1-81-0000000000000700002232512	True	license
Contnet1	fcp	Contnet1	1-81-0000000000000700002232512	False	license
Contnet1	nfs	Contnet1	1-81-0000000000000700002232512	True	license

Switches Fibre Channel:

SWITCHES FC REFERENCIA	SERIAL
Switch SAN Brocade 510	ALM2539H039
Switch SAN Brocade 510	ALM2549H08E

Controller Name	Package	Owner	Serial Number	Legacy	Type
Contnet1	snapmirror	Contnet1	1-81-0000000000000700002232512	False	demo
Contnet1	snaprestore	Contnet1	1-81-0000000000000700002232512	True	license
Contnet2	cifs	Contnet2	1-81-0000000000000700002232524	True	license
Contnet2	fcp	Contnet2	1-81-0000000000000700002232524	True	license
Contnet2	nfs	Contnet2	1-81-0000000000000700002232524	True	license
Contnet2	snapmirror	Contnet2	1-81-0000000000000700002232524	False	demo
Contnet2	snaprestore	Contnet2	1-81-0000000000000700002232524	True	license

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE

El servicio propuesto es un servicio que soporta integralmente la infraestructura de equipos que hacen parte de la solución de la oferta para UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS.

A continuación se muestra forma detallada el funcionamiento del servicio de soporte y mantenimiento que involucra cada uno de estos ítems:

- Descripción del funcionamiento del servicio.
- Procedimientos de Atención a Fallas.
- Mantenimiento preventivo de los equipos soportados.
- Gestión de Cambios (Programaciones)
- Portal web

El servicio provisto por IKUSI DAXA COLOMBIA para la gestión de dispositivos de red telefónica, incluye soporte a fallas que hace parte de la solución de esta oferta.

A grandes rasgos las características del servicio son:

- **Atención Telefónica 7x24.** Ingenieros de Netapp en horario 7x24, disponibles para contestar y dar seguimiento telefónico, a través de la herramienta de soporte de netapp.com a los clientes.
- **Basados en SLA.** En caso de fallas y cambios se cumplen los tiempos de atención y solución especificados en el SLA.
- **Atención Remota de Fallas.** Las fallas se atenderán de manera remota por medio del enlace que se establece como requerimiento para este servicio.
- **Atención en Sitio a Fallas.** En caso de fallas de hardware sobre cualquiera de los elementos relacionados al sistema de almacenamiento relacionado y en contrato, un recurso destinado por NETAPP se trasladará a sitio para asistir el proceso de remplazo de la(s) partes afectadas.

- **Reemplazo de Partes.** En caso de falla de hardware de alguno de los equipos en contrato, UNIVERSIDAD DISTRITAL podrá gestionar ante el NETAPP. IKUSI DAXA podrá dar seguimiento para que el cambio del mismo sea realizado conforme a los SLA's del contrato.
- **Bolsa de horas para Consultorías, mantenimientos preventivos y acompañamientos.** Como servicio opcional IKUSI DAXA ofrece **UNIVERSIDAD DISTRITAL** una bolsa de horas con vigencia de un (01) año, con las cuales la universidad podrá acceder a un recurso habilitado por el fabricante quien atenderá de manera remota o en sitio las solicitudes de programaciones o cambios, revisión de desempeño de la plataforma, mitigación de riesgos, validación de funcionalidades entre otras, de acuerdo a las especificaciones dadas en esta oferta.
- **Portal de Clientes.** El cliente podrá tener acceso a un portal donde podrá ver el avance de sus tickets de soporte, así como la lista de sus equipos en contrato. Es necesario que el sistema de información del cliente genere un mail plantilla con la información del ticket, que permita retroalimentar el sistema de NETAPP y de esta forma realizar las actividades de los procesos de soporte y mantenimiento en tiempo y para asegurar los SLA's.

SOPORTE A FALLAS

El proceso de soporte busca recuperar el servicio en caso de problemas con los sistemas, equipos, o servicios asociados. El objetivo primario del proceso de soporte tiene como foco restablecer los servicios que el cliente tenga corriendo sobre los equipos bajo esta oferta y minimizar el impacto en tiempo de la falla.

Es importante notar que el servicio de soporte y mantenimiento está enfocado a levantar los servicios en el tiempo más corto posible. La recuperación típica de este servicio se hace con reemplazo de hardware.

Una vez registrado el caso por el cliente en el portal de NETAPP, el fabricante procede a verificar el tipo de reporte y asigna a uno de sus ingenieros para que sea atendido; el ingeniero y/o técnico responsable de atender el requerimiento determina el tipo de atención que debe llevarse a cabo la cual puede ser:

- **Atención remota:**
El ingeniero de Netapp accede el sistema con autorización del cliente a través de alguna herramienta de gestión remota como Webex o la propietaria del fabricante, de tal manera que se pueda detectar, diagnosticar, resolver fallas y/o dar instrucciones al personal del cliente para corregir y/o superar el problema.
- **Atención en sitio:**
Cuando se presente el daño de cualquier hardware cubierto por el contrato con el fabricante y debido a que no es posible dar una solución por acceso remoto, un recurso destinado por Netapp se trasladará al sitio donde se encuentra instalado el equipo y ejecutará las labores de detección, identificación, localización, remplazo y corrección de la falla para garantizar la continuidad del servicio del sistema.

Es de aclarar que el servicio de atención a fallas será prestado directamente por el fabricante NETAPP con los recursos de ingeniería a través del centro de servicio, el servicio únicamente será de manera remota, telefónica e e-mail conforme a los datos de contacto estipulados. Los casos que dependan del

reemplazo de hardware debido a fallas, será ejecutado en sitio por el personal con el que NETAPP brinda los servicios de atención en Colombia.

UNIVERSIDAD DISTRITAL cuenta con el servicio registrado de Autossupport que permite generar alertas en línea de fallas que afecten el buen funcionamiento del servicio, por lo tanto NETAPP en algunos casos registra y atiende eventos de manera proactiva. Incluso antes de que el cliente detecte la falla.

Conforme a lo anterior se define a NETAPP como soporte de Nivel 2 y 3:

Soporte de Segundo y Tercer Nivel

NETAPP realizará la atención servicio, a través del Centro de asistencia técnica del fabricante (netapp.com), quien podrá actuar sobre la falla incluso de manera remota, dar asesoría técnica e instrucciones, enviar correcciones de software y desarrollar con sus ingenieros soluciones que permitan dar trámite a cualquier falla (este servicio requiere tener vigente contrato del fabricante sobre los equipos y depende del tiempo de vida de cada versión soportada).

El servicio de mantenimiento correctivo no incluye la red física de cables ni la red de energía eléctrica, ni fallas de terceros.

Nota. Una falla se define como un evento que incurre en la afectación de algún servicio en particular.

Es importante aclarar que las fallas que se resuelven con este servicio son las imputables al equipo cubierto, es decir fallas que no sean atribuidas a otros motivos, algunos ejemplos de estas fallas son:

- Ataques de virus causan el colapso de la red.
- Vandalismo
- Catástrofes naturales
- Robo
- Fallos de la red eléctrica
- Mal uso del equipo
- Otros componentes del cliente que hacen parte de su sistema de solución
- Ataques físicos a los equipos con elementos contundentes, líquidos u otras sustancias

REEMPLAZO DE PARTES O EQUIPOS

NETAPP procederá con el reemplazo de partes para los casos en los que se produzca una falla de Hardware en un tiempo máximo de cuatro (04) horas después de reportada y diagnosticada la falla por el fabricante.

El servicio de operación estará a cargo del restablecimiento del servicio, coordinar plan de trabajo, recursos y ventana de mantenimiento.

El entregable de esta actividad es cambio de emergencia documentado, el servicio restablecido, informe de falla e informe de cambio de emergencia.

El tiempo de entrega de los equipos de garantía para el cambio dependerá de los SLAs acordados con fabricante.

GARANTIA EXTENDIDA

Corresponde al respaldo por parte NETAPP para los equipos y elementos descritos en la descripción de la base cubierta, que garantiza la existencia y suministro de partes. Para la certificación de la garantía IKUSI DAXA suministrará un documento expedido por el fabricante del equipo.

IKUSI DAXA proveerá a la universidad del mecanismo que permita verificar de manera directa con el fabricante la garantía extendida solicitada.

La garantía extendida de fábrica iniciará a partir de la firma del acta de inicio y será durante un (1) año.

Para cualquier componente de los equipos y elementos descritos en la descripción de la base cubierta en caso de daño parcial o total, NETAPP con el control de IKUSI DAXA suministrará el reemplazo en un tiempo inferior a cuatro (04) horas, posterior al concepto de daño del mismo, sin generar costos adicionales a la Universidad. Esta oferta incluye cualquier costo asociado al reemplazo (fletes, seguros, etc.) y en ningún caso generará costo adicional a la Universidad Distrital.

COMUNICARSE CON EL CENTRO DE SOPORTE TECNICO DE NETAPP

Existen varias formas de abrir un caso de soporte. Puede hacerlo mediante el sitio NOW™ o llamando al Centro de Asistencia Técnica.

Si abre un caso mediante el sitio NOW

En la página de inicio de NOW™ (<http://support.netapp.com>), seleccione la opción Open A Case (Abrir un caso) situada debajo del promocional de Asistencia Técnica.

Llamar a un Centro de Asistencia Técnica 24x7

Número Gratuito: 0 1 (800) 710-1428

Número Alterno: 0 1 (800) 710-1429

Prepararse para una llamada de soporte

El tiempo de resolución de ticket se puede acortar significativamente si se cuenta con la siguiente información antes de iniciar la llamada al Centro de Mesa de Ayuda Técnica:

- Número de serie: número de serie de equipo, los productos de software y otros productos pertinentes.
- Información de contacto: su información de contacto, por si se interrumpe la llamada.
- Descripción: descripción del problema y si es el caso el con mensajes de error.

- Impacto: impacto empresarial, cantidad de usuarios sin servicio, estado del sistema y prioridades.
- Entorno: descripción del entorno, versión del SO de los hosts, clientes y switches.
- Acciones: acciones realizadas hasta el momento.
- Cambios: cambios realizados en el hardware o software, los hosts, los clientes o la red, que podrían haber causado el problema.
- Mensajes de error: Mensajes de error en los hosts, clientes, switches, teléfonos, los servidores y/o etc.

Definiciones de tipo de falla

IKUSI DAXA COLOMBIA tomará acción sobre el problema reportado dentro del tiempo de respuesta de acuerdo al tipo de reporte así:

- **Prioridad 1** (sistema inactivo): el sistema, definido como los equipos de NetApp exclusivamente, no permite acceder a los datos, continuamente deja de funcionar o no responde, o existe un problema que afecta gravemente a la empresa.
- **Prioridad 2** (rendimiento deficiente): pérdida de la redundancia del sistema por fallas en los componentes o rendimiento deficiente (pero tolerable) del sistema, o un problema que afecta de manera nominal a la empresa.
- **Prioridad 3** (necesita asistencia): cualquier otra situación en la cual se necesite asistencia, pero cuyo impacto es mínimo en relación con el acceso a los datos y el negocio del cliente.
- **Prioridad 4** (información): incluye consultas generales técnicas o administrativas e información solicitada sobre autorizaciones de devolución de materiales.

Objetivos de Tiempos de Respuestas

El tiempo de respuesta se refiere al tiempo hábil transcurrido entre la recepción del reporte de falla en el Centro de Asistencia Técnica de Netapp por parte del Cliente dentro del horario de atención del contrata, hasta que el ingeniero o recurso del fabricante comienza a trabajar en la solución del problema, ya sea en forma remota o en sitio.

Prioridad	Indicador	Tiempo de Respuesta	Reemplazo de partes por daño de hardware
Prioridad 1	Atención a daño crítico	Máximo 2 Horas	Máximo 4 horas
Prioridad 2	Atención a daño severo	Máximo 4 Horas	
Prioridad 3	Atención a daño moderado	Máximo 16 Horas	
Prioridad 4	Atención a daño menor	Máximo 36 Horas	
Horario de atención			
7x24 directamente con el fabricante a través del centro de asistencia Técnica			

Tabla 2. SLAs.

Pautas para escalamiento de casos

Si tiene un caso abierto que debe escalar, realice una llamada interna en el Centro de Asistencia Técnica y solicite hablar con el gerente de turno (duty manager). El gerente de turno del Centro de Asistencia Técnica de NetApp se hará cargo de supervisar la resolución del problema y brindará actualizaciones sobre el avance en la resolución de los problemas de manera oportuna.

Para resolver un caso u ofrecer métodos alternativos rápidamente, NetApp utiliza todos y cada uno de los métodos razonablemente disponibles, junto con los recursos humanos mejor calificados. Es posible que ciertos factores externos no sean controlados directamente por el personal de los servicios de soporte NetApp involucrado. Los siguientes factores pueden limitar la capacidad de lograr una resolución o un método alternativo efectivo:

- Disponibilidad o conocimiento de los sistemas y recursos técnicos en el sitio del cliente para diagnosticar adecuadamente el problema y solucionarlo.
- Comunicación completa y precisa de detalles técnicos críticos por parte del cliente a TSC.
- Acceso remoto rápido y permanente a sistemas de almacenamiento en sitio.
- Predisposición del contacto técnico del cliente para involucrarse y cooperar completamente con el personal de asistencia técnica de NetApp a fin de obtener datos de depuración esenciales cuando se le soliciten.

Durante horas hábiles si necesita escalar algún caso proceda a enviar un correo electrónico a xdl-latam-escalations@netapp.com

Para resolver un caso u ofrecer métodos alternativos rápidamente, IKUSI DAXA COLOMBIA utiliza todos y cada uno de los métodos razonablemente disponibles, junto con los recursos humanos mejor calificados. Es posible que ciertos factores externos no sean controlados directamente por el personal de operaciones y soporte de IKUSI DAXA COLOMBIA involucrado. Los siguientes factores pueden limitar la capacidad de lograr una resolución o un método alternativo efectivo:

- Disponibilidad o conocimiento de los sistemas y recursos técnicos en el sitio del cliente para diagnosticar adecuadamente el problema y solucionarlo.
- Comunicación completa y precisa de detalles técnicos críticos por parte del cliente al ingeniero de soporte o especialista.
- Acceso remoto rápido y permanente al sistema (Permitirá agilizar el proceso de atención y solución)
- Predisposición del contacto técnico del cliente para involucrarse y cooperar completamente con el personal de asistencia técnica de IKUSI DAXA COLOMBIA a fin de obtener datos de depuración esenciales cuando se le soliciten.

Conforme a lo anterior, en caso de presentar algún inconveniente o demora en el servicio prestado por el fabricante, IKUSI DAXA podrá tomar acción sobre el servicio y gestionar con NETAPP cualquier anomalía presentada, esto con el fin de acelerar los tiempos y atención de la solicitud. De tal manera a continuación se señala la matriz de escalamiento administrativa:

CONTACTO	EXTENSIÓN	Celular	CORREO ELECTRÓNICO
Help Desk	3316	3187869667	helpdesk@daxa.com.co
Administrador de contratos	3399/7019	3168313734	uber.gamba@ikusi.com

Gerente de operaciones	3357/7057	3187872316	Carlos.quijano@ikusi.com
------------------------	-----------	------------	--------------------------

Tabla 3. Matriz de escalamiento Administrativo

De tener problemas en la comunicación, Escalamiento, atención o inconvenientes en el servicio solicite que lo comuniquen desde la línea 6580300 con las personas responsables siguiendo el anterior organigrama.

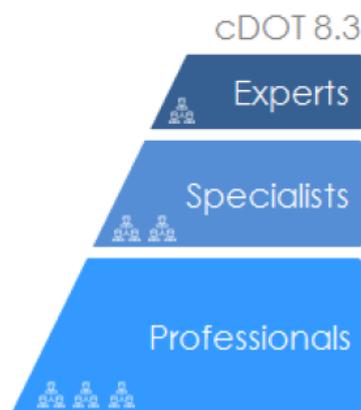
BOLSA DE HORAS

Como opcional es esta oferta, IKUSI DAXA ofrece una bolsa de horas de setenta (70) horas, las cuales UNIVERSIDAD DISTRITAL podrá usar a beneficio propio en la gestión, administración y control de la plataforma NETAPP soportada. Los servicios serán prestados ingenieros especializados, habilitados y certificados en servicios profesionales Netapp que atienden el siguiente portafolio de servicios:

Professional Services



- ✓IT Consulting
- ✓Survey
- ✓Pre-Sales Design
- ✓Implementations
- ✓Diagnostic
- ✓Health Check
 - Assessment
 - NEOS
- ✓Tuning
- ✓Residency



- SnapManager
 - SQL
 - Exchange
 - Virtual Storage Console
- Metro Cluster
 - FCP
 - SAS
 - V-Series
- Disaster Recovery
 - SnapMirror
 - SnapVault
 - BRU-SRA
- Initial Install
 - E-Series Systems
 - FAS Systems
 - AFF Systems
- OnCommand
 - OnCommand Unified Manager
 - OnCommand Performance Manager
 - OnCommand Insight
- Data Migration and Transition
 - TMTT
 - DTA
 - NAS
- SAN Deployment
 - Brocade Switches
 - MDS Switches
 - SnapDrive Windows and Linux
- NAS Deployment
 - NFS
 - CIFS
- NEO's
- HeadSwap Procedures

La bolsa de horas ofrecida podrá ser utilizada, según las necesidades explícitas del cliente, en actividades que no tengan nada que ver con el contrato de soporte de Netapp. Entre ellas:

- Soporte plataforma virtual.
- Soporte DRP.
- Soporte NAS – SAN.
- Análisis performance (NEOS).
- Actualizaciones de software.
- Proyectos cuyo esfuerzo estimado puedan ser ejecutados con las horas disponibles.
- Planes de remediación cuyo esfuerzo estimado puedan ser ejecutados con las horas disponibles.

Esta propuesta incluye Servicios profesionales por setenta (70) horas para cubrir requerimientos del cliente sobre mejoras y o actualizaciones en la plataforma Netapp, durante el tiempo de ejecución del

contrato, los cuales se proveerán en modalidad 8x5x12. (Horario de oficina, 5 días a la semana por 12 meses)

La propuesta contempla como opcional setenta (70) horas de servicios profesionales a ejecutarse dentro del contrato. En el caso de requerirse servicios fuera de la ciudad los costos de desplazamiento serán facturados de manera independiente. Es importante aclarar que los servicios a prestar deben ser diferentes a los cubiertos por el contrato de Break & Fix de Netapp (sobre plataformas en producción).

- El servicio será prestado en horas de oficina
- Se entregará hoja técnica de asistencia en sitio

Dentro del alcance para el uso de esta bolsa de horas podrá ser incluido el servicio de mantenimiento preventivo, el cual podrá cubrir lo siguiente:

Se podrá proporcionar la cantidad de mantenimientos preventivos necesarios y que la bolsa de horas permita para la manutención y control del desempeño de la plataforma e incluso la mitigación de riesgos que de este se puedan detectar. La programación de los mantenimientos será realizada de común acuerdo entre la UNIVERSIDAD DISTRITAL e IKUSI DAXA COLOMBIA y será ejecutado por el ingeniero en sitio.

Durante la visita de mantenimiento preventivo se podrán realizar las siguientes actividades:

- Revisión de logs
- Revisión de Firmware
- Análisis performance (NEOS).
- Actualizaciones de software
- Revisión de SAN (Alineamientos de LUNs, Volumens y agregados)
- Revisión de NAS (CIFS –NFS)
- Validación, revisión y administración de Autosuport.
- Análisis de status actual de la plataforma
- Reporte de recomendaciones y sugerencias
- Reporte de vulnerabilidades y riesgos
- Mitigación de riesgos. Planes de remediación cuyo esfuerzo estimado puedan ser ejecutados con las horas disponibles

Generación de tarjeta de visita con los datos del cliente, equipo, versión y check list de las actividades a ser realizadas.

Verificación Física

- Instalaciones eléctricas estado de toma y cable de conexión.
- Verificación de ventiladores.
- Verificaciones de las conexiones físicas del equipo.
- Verificación del funcionamiento de los leds de estado de conexión al equipo.
- Verificación de que todas las cubiertas de los slots estén instaladas en los equipos modulares.

Nota. El mantenimiento preventivo no incluye limpieza ni la desinfección de equipos ni de partes.

Verificaciones Lógicas

- Revisión y toma de backup de configuraciones.
- Verificación de la temperatura del equipo.
- Verificación de estado de puertos (logs, errores, colisiones y pérdida de paquetes).
- Ejecución de comandos de diagnósticos que determinen funcionamiento en el equipo.
- Revisión Estado y uso CPU.
- Análisis de logs de registro de novedades.
- Dependiendo a que equipo se le esté realizando el mantenimiento y si es necesario realizar un diagnóstico, este se reiniciara automáticamente de tal manera que se solicitará una ventana de servicio para el apagado del mismo.

Actualizaciones

Ligado al mantenimiento preventivo o a solicitud del cliente, el recurso de ingeniería realizará las actualizaciones de los sistemas relacionados cuyo caso sea por recomendación del fabricante, mitigación de riesgos o solución de una falla existente, dependiendo directamente del estado del software, contratos con el fabricante y condiciones de compatibilidad del sistema.

Aunque esta oferta incluye acceso a nuevas versiones del sistema operativo, esta oferta puede no contemplar las actualizaciones a versiones superiores puesto que su dimensionamiento podrá depender del hardware existente, topología y sistemas conexos. No se incluye software, hardware o licenciamiento no existente. La mano de obra para la actualización de software únicamente podrá ser solventada con la adquisición de la bolsa de horas.

Nota. En caso de que el cliente lo considere la bolsa de horas puede ser disminuida o aumentada en cantidad en esta oferta conforme a las consideraciones que la Universidad tenga.

GENERALIDADES

RESPONSABILIDADES DE IKUSI DAXA COLOMBIA.

Las siguientes son las responsabilidades adquiridas por - IKUSI DAXA COLOMBIA. Una vez se oficialice el contrato:

- Cumplir con las políticas de seguridad de información establecidas por el cliente.
- Registrar y tipificar de manera adecuada en la herramienta de gestión todas las solicitudes que llegan al centro de servicios mediante de los diferentes medios dispuestos para el servicio.
- Escalar en los tiempos establecidos los incidentes y solicitudes de servicio que no son competencia de IKUSI DAXA COLOMBIA. a los niveles de soporte pertinentes.
- Mantener informado al cliente de manera oportuna sobre todas aquellas incidencias que afectan el cumplimiento de los SLA's del servicio.
- Suministrar un ambiente seguro y de confidencialidad para el cliente.
- Solicitar autorización para ejecutar cualquier proceso o procedimiento que modifiquen el estándar de hardware y software de los componentes objeto del contrato en el proceso de cambios.
- Proporcionar soporte técnico en sitio a incidentes cubierto por los costos del contrato.
- Cumplir con las metas establecidas en los Acuerdos de Niveles de Servicio.
- Proveer el personal calificado para la prestación de servicios de soporte técnico.

- Proveer la atención en horario 5X8 Y 7X24 para las actividades de servicio sobre los dispositivos de red.
- Documentar e implementar los procesos según lo descrito en el modelo de operación del servicio.
- Entregar oportunamente los informes de gestión.
- Participar en los planes de mejora del servicio.
- Cumplir con todas las políticas de seguridad y servicio dispuestas por el cliente.
- IKUSI DAXA se compromete a no realizar una mala manipulación, degradación del funcionamiento o inutilizar de manera lógica o física de los elementos que conforman Tabla 1 “Equipo SAN NetApp” y sus componentes.
- Ningún procedimiento de soporte o mantenimiento correctivo será iniciado, ni se realizará sin la presencia de los administradores por parte de la universidad, del equipo descrito en la Tabla 1 “Equipo SAN NetApp”.
- Por cada mantenimiento y soporte realizado, IKUSI DAXA entregará un Informe Técnico escrito por cada uno de los procedimientos realizados, donde se indicará procedimiento, soluciones dadas y observaciones pertinentes, en un término inferior a tres días hábiles.
- El personal técnico que atienda los servicios tanto de soporte como de mantenimiento correctivo será idóneo y cumplirá con los requerimientos exigidos en el numeral doce (12). DOCUMENTACIÓN ítem 12.2 iii, de las especificaciones técnicas.
- Durante los procedimientos de soporte y mantenimiento realizados en virtud del presente contrato, el IKUSI DAXA:
 - i. Evaluará el impacto de las acciones de soporte, mantenimiento o actualizaciones de firmware sobre los equipos alojados.
 - ii. Informará por escrito a la supervisión del contrato los riesgos y acciones para mitigar el mal funcionamiento que puedan presentar dichos equipos al instalar las actualizaciones.
 - iii. Informará por escrito a la supervisión del contrato los riesgos y acciones que se puedan presentar de no realizar las actualizaciones propuestas.
 - iv. Acordará con el supervisor la pertinencia técnica de instalar las actualizaciones propuestas

RESPONSABILIDADES DEL UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS.

Las siguientes son las responsabilidades adquiridas por UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS una vez se oficialice el contrato:

- Participar de los planes de mejora del servicio.
- Entregar y capacitar en políticas de seguridad y proveedores.
- Prestar un trato cordial y amable a los empleados de IKUSI DAXA COLOMBIA.
- Realizar cualquier solicitud o queja por los medios dispuestos para tal fin.
- Asumir los costos asociados a los trasportes de equipos en caso de traslados que vayan a lugar a un cambio en su red interna.
- Tramitar y dar acceso a los equipos de red soportados.
- Realizar la parada del reloj en el conteo de tiempos que hacen parte de la medición de los indicadores y SLA’s, cuando ocurra una falla en los sistemas de información y gestión suministrados por el cliente, que impidan el desarrollo de actividades del servicio.

EXCLUSIONES

Algunas cosas no incluidas en el contrato con IKUSI DAXA COLOMBIA.

- Los servicios a excepción de la bolsa de horas serán brindados directamente por el fabricante Netapp. IKUSI DAX únicamente será interlocutor e interventor asegurando la correcta ejecución de los servicios contratados.
- Trabajos ambientales en las instalaciones donde residen los equipos (adecuaciones eléctricas, climáticas, etc.).
- Mantenimiento de accesorios o algún otro equipo no especificado en la presente oferta.
- Brindar servicio a un hardware o software que no esté dentro de contrato.
- Este servicio no ampara software o consumibles tales como cables, partes de ventiladores, cables de energía, monturas de hardware, GBICs*, SFPs*, memorias en general, power cube, power injector y/o cualquier parte que no esté seriada por el fabricante e incluida en la presente oferta.
- Actividades que no estén descritas y hagan parte del servicio.

CONDICIONES COMERCIALES

Oferta económica

Soporte del fabricante SupportEdge Standard incluidas las garantías extendidas del fabricante

Ítem	Equipo	Elemento para soporte y mantenimiento	Número de Serie	Soporte y Mantenimiento correctivo	Suma del valor del IVA de los servicios	Sumatoria de valores unitarios por ítem más IVA
				valor unitario		
1	SAN NetApp Fas3250	Garantía extendida: Soporte técnico 7X24X4 por un (1) año: en sitio, remoto, telefónico o por correo electrónico, según se requiera Tiempo de solución a la incidencia presentada, no puede superar las 6 horas		\$ 327,427,790	\$ 62,211,280	\$ 389,639,070
Total.				\$ 327,427,790	\$ 62,211,280	\$ 389,639,070

Opcional.

Bolsa de Horas para consultoría, acompañamientos y servicios adicionales

Ítem	Equipo	Elemento para soporte y mantenimiento	Valor Unitario	Suma del valor del IVA de los servicios	Sumatoria de valores unitarios por ítem más IVA
1	Servicios Profesionales	Servicio de Consultoría Bolsa por 70 horas para acompañamientos, actualizaciones, mantenimientos preventivos, etc. Conforme la necesidad de Universidad Distrital. Modalidad 8x5x12	\$ 46,266,234	\$ 8,790,584	\$ 55,056,818.18

Total.	\$ 46,266,234	\$ 8,790,584	\$ 55,056,818
---------------	----------------------	---------------------	----------------------

Nota. Los servicios y alcance definido para la Bolsa de horas es opcional y dependerá de si la Universidad decide o no adquirirla.

Los precios indicados en pesos colombianos al cambio. Puede variar conforme a la TRM del día de expedición de la factura.

Se liquidará el IVA (Impuesto Valor Agregado) decretado por el Gobierno Nacional; si en la fase de evaluación de nuestra oferta existe modificación, esta será aplicada.

Forma de pago

IKUSI DAXA Colombia facturará con las siguientes condiciones comerciales:

- 100% anticipado

La Universidad Distrital cancelará al contratista la totalidad del valor del contrato en un solo contado, previa entrega de la documentación requerida:

- Entrega de documento de Fabrica NetApp, donde se certifica y ampara la garantía extendida para el equipo relacionado en la Tabla 1 "Equipo SAN NetApp" de los presentes pliegos de condiciones.
- Presentar la factura respectiva con un término de vencimiento no inferior a 60 días, el acta de recibo a satisfacción por parte de la Supervisión y los informes técnicos a que haya lugar
- La Universidad Distrital sólo pagará al contratista, previo la presentación de la documentación requerida.

Tiempo de pago 30 días calendario, cualquier mora generará intereses a la máxima tasa de usura permitida por la legislación colombiana.

Si por causas no imputables a IKUSI DAXA Colombia se extiende más de 60 días la implementación del proyecto, se realizarán facturas correspondientes por avance de proyecto pagadero a 30 días a partir de la fecha de aceptación de acta y emisión de factura.

Validez de la oferta

30 días a partir de la fecha de presentación de esta oferta.

FIRMAS DE ACEPTACIÓN

En IKUSI DAXA Colombia estamos comprometidos con la calidad y la satisfacción de nuestros clientes.

Nuestra amplia experiencia en el manejo e implementación de soluciones en Tecnología de la Información, hemos visto como la misma ha permitido hacer más productivas a las empresas.

Agradecemos el interés en el proyecto y la confianza puesta en IKUSI DAXA Colombia para asesorarles y trabajar conjuntamente.

No nos queda más que reiterar nuestro compromiso para con ustedes, esperando seguir participando en sus objetivos y metas de crecimiento.

La confirmación del presente documento por cualquier medio escrito, sea correo electrónico y/o firma implica la total aceptación de las condiciones planteadas en este documento.

Sin otro particular quedamos atentos a sus comentarios.

CONFIDENCIAL