* 1. **COMPONENTES DE LOS BIENES Y SERVICIOS OFERTADOS**

**PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS**



**Tipo de soporte ofertado por el fabricante Basic Support (Soporte Básico)**

El soporte básico de VMware está diseñado para aplicaciones y plataformas que requieren soporte durante las horas laborables. Los centros de soporte global se encuentran estratégicamente ubicados para proveer un soporte rápido y eficiente. Cada centro de soporte cuenta con ingenieros que pueden proveer soporte especializado en todos los productos de virtualización. Entre las principales ventajas se encuentran las siguientes:

✓ Número ilimitado de peticiones de soporte.

✓ Soporte remoto.

✓ Acceso online a documentación y recursos técnicos, base de conocimientos.

✓ Actualizaciones y acceso a nuevas versiones de VMware.

|  |  |
| --- | --- |
| **Característica** | **Soporte básico** |
| Horas de operación | 10 horas por día, lunes-viernes |
| Duración del servicio | 1 o 3 años |
| Acceso en línea a actualizaciones de productos | Sí |
| Acceso en línea a cambios a versiones superiores de los productos | Sí |
| Método de acceso | Página web |
| Método de respuesta | Teléfono/Página web |
| Soporte remoto | Sí |
| Acceso a foros de debate de VMware y  Knowledge base | Sí |
| Cantidad máxima de contactos técnicos de la entidad por contrato | 4 |
| Cantidad de solicitudes de soporte | Ilimitada |
| Tiempos de respuesta establecidos  Severidad 1  Severidad 2  Severidad 3  Severidad 4 | 4 horas laborales  8 horas laborales  12 horas laborales  12 horas laborales |
| Horario laboral  Latinoamérica | Lunes a viernes  9 a. m. a 6 p. m. (zona horaria local) |

Las horas de soporte especializado por parte de MAINT serán consumidas para tareas de migración de la plataforma de virtualización a versiones más recientes y el afinamiento de las soluciones que la contemplan.

***PLAZO DE EJECUCIÓN PARCIAL Y/O TOTAL***

***PLAZO EJECUCIÓN DEL CONTRATO***

El plazo de ejecución del contrato es de 370 días calendario desde el día posterior a su suscripción, distribuidos de la siguiente manera:

|  |  |
| --- | --- |
| **ENTREGA DE ACTIVACIÓN DE LICENCIAMIENTO, SOPORTE Y SUSCRIPCIÓN** | |
| **Fase 1** | **En un periodo de 5 días**, contados a partir del día posterior de la suscripción del contrato, se deberá realizar la activación de las licencias, soporte y suscripción. Al finalizar esta fase MAINT entregará un documento dónde se haga la entrega formal al administrador de contrato del licenciamiento renovado. |
| **VIGENCIA DEL LICENCIAMIENTO, SOPORTE Y SUSCRIPCIÓN CON EL FABRICANTE Y HORAS DE SOPORTE CON EL CONTRATISTA** | |
| **Fase 2** | La vigencia de las licencias, soporte y suscripción renovado, inicia a partir de la fecha de entrega, por parte de MAINT, del documento oficialdel fabricante, en el que constará la activación de los productos en las condiciones solicitadas por el **periodo de un año (365 días calendario)**, periodo que deberá constar en la documentación.  Dentro de esta fase también se podrán consumir las 10 horas de soporte solicitadas al contratista en modalidad 24x7x365 hasta el 30 de noviembre  2022. |

Atentamente,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ing. Miguel Candell Grijalva

**APODERADO ESPECIAL**

**MAINT S.A.**