

**PROCESO DE COMPRA N° 382-1232-LPU24**  
**ANEXO I – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS**

**DESCRIPCIÓN DEL OBJETO**

Servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma de almacenamiento **VMAX 950 SN CK297700079** marca Dell/EMC, para el equipamiento del Centro de Datos de ARBA, sito en calle 508 y 14 de Manuel B. Gonnet y **VMAX 950 SN CK297700265** marca Dell/EMC, para el equipamiento de contingencia de ARBA, sito en calle 45 entre 7 y 8 de La Plata, por un período de doce (12) meses.

**CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS – RENGLONES 1 y 2**

Se solicita un servicio por parte del adjudicatario que contemple las siguientes características:

- El servicio a contratar tiene como objeto el uso, soporte técnico y actualización del software y hardware objeto del presente. Deberá incluir el servicio de recambio de partes defectuosas.
- Ambos renglones deberán ser adjudicado al mismo oferente de modo tal que se provea un servicio integral sobre el equipo productivo y el de réplica.
- El servicio debe contemplar el soporte y actualización del software a la última versión existente y provisión automática de los nuevos releases durante el período indicado. En caso que por la criticidad de la actualización (que la misma genere cortes de servicio, o tenga un riesgo de interrupción de servicio para la organización) sea requerida la presencia del adjudicatario, el mismo deberá hacerse presente en las instalaciones de la Gerencia General de Tecnología e Innovación en la ciudad de La Plata.
- La movilización del personal o cualquier costo que surgiera con motivo del soporte técnico requerido, correrá por cuenta del adjudicatario.
- El adjudicatario deberá brindar el servicio técnico solicitado a través de sus técnicos designados o bien canales que ponga a disposición el desarrollador del producto, con

atención 7 x 24 x 365. (los 7 días de la semana, durante las 24 horas y los 365 días del año) vía telefónica, mail, web conference u otro medio que se establezca y de acuerdo a la criticidad de la situación.

- El soporte del adjudicatario podrá brindarse en forma remota, salvo aquellos casos que requieran intervención en sitio. Este punto comprende la toma de conocimiento (recepción), diagnóstico y solución de los incidentes críticos y no críticos. El adjudicatario deberá resolver los inconvenientes dentro de los niveles de servicio pactados, independientemente del origen o causa que los haya provocado. Los incidentes deberán ser atendidos inmediatamente, independientemente de la criticidad de los mismos
- El adjudicatario deberá entregar la nómina de personal junto con sus correspondientes certificaciones en las tecnologías sobre las cuales se proveerá el servicio, en caso de brindar el servicio con personal propio.
- El servicio deberá tener siempre un apoyo por parte del fabricante mientras dure el contrato. Esto significa, que en caso que el mismo sea provisto por un partner local, el partner deberá tener un contrato de servicio vigente con el fabricante y no podrá brindar los servicios requeridos de manera independiente y sin que el fabricante tenga conocimiento del mismo.
- Los requerimientos de soporte técnico se podrán efectuar telefónicamente, por web o por correo electrónico a las direcciones acordadas entre la Gerencia General de Tecnología e Innovación y el adjudicatario, de acuerdo al siguiente esquema:
  - ✓ El tiempo máximo de respuesta será de cuatro (4) horas. El tiempo máximo de resolución será de dos (2) días hábiles, pudiendo extenderse en base a la complejidad del problema reportado, la correspondiente justificación del caso y la aceptación del personal técnico de la Gerencia General de Tecnología e Innovación . El tiempo máximo de reposición de partes será de 72 (setenta y dos) horas.
  - ✓ Para el cumplimiento de lo aquí estipulado, se entenderá como tiempo de respuesta, al tiempo transcurrido entre la comunicación al proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/los equipo/s o software obrantes en la Gerencia General de Tecnología e Innovación (llamada de servicio) y el comienzo de atención del inconveniente reportado; como tiempo de resolución, al tiempo

**Corresponde al expediente N° EX-2024-25512274-GDEBA-DPTAAARBA**

transcurrido entre la comunicación al proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/los equipo/s o software por parte de la Gerencia General de Tecnología e Innovación (llamada de servicio) y la puesta en funcionamiento del/los mismo/s a satisfacción de la Gerencia General de Tecnología e Innovación; tiempo de reposición de partes, al tiempo transcurrido entre la confirmación de que resulte necesario reemplazar todo o parte del hardware por nuevas partes y la llegada de las mismas y puesta en funcionamiento.

- ✓ Por resolución se entiende que el problema reportado, cualquiera fuese su especie, sea resuelto y que el equipo o software opere en las mismas condiciones exigidas para su función de la misma forma que venía funcionando.
  - ✓ Si por el tipo de falla resultase realizar un reemplazo de partes o software, o bajo la condición de reemplazo por otro equipamiento de igual marca y modelo, el proveedor deberá coordinar con el fabricante y hacerse cargo de todos los costos que dicho traslado generen, incluidos los de seguro de transporte, reinstalación y reconfiguración del mismo.
  - ✓ En caso de que el proveedor no pudiera concretar la reparación de los bienes dentro de los plazos estipulados deberá solucionar el inconveniente mediante el reemplazo de los bienes afectados por otro de igual marca y modelo, gestionando dicho reemplazo con el fabricante. Estos reemplazos deberán estar en condiciones de buen funcionamiento para las funciones que se requieran.
- El servicio a proveer deberá incluir una modalidad conocida como Call Home, de modo tal que ante la falla de alguna de las componentes de la solución, se pueda generar un requerimiento de servicio de modo automático tanto para problemas de software como para problemas que requieran reemplazo de partes. El servicio automático deberá ser nativo de la solución y soportado por el fabricante.
  - En caso de ser necesario, por no resolución de falla, deberá ser posible el escalamiento a nivel del laboratorio del fabricante.
  - El soporte del adjudicatario deberá incluir análisis de logs, detección de errores (debugging), actualización de versiones de software y rendimiento global de la plataforma como parte del servicio.

- El adjudicatario deberá aclarar dudas complejas de operación del sistema, cuyas respuestas no consten en la documentación asociada al producto
- El adjudicatario deberá producir y documentar las soluciones temporales (workaround) desarrolladas para atender las solicitudes
- El adjudicatario deberá proveer recomendaciones para los procedimientos de upgrade.
- El adjudicatario deberá poner a disposición de la Gerencia General de Tecnología e Innovación un servicio donde pueda ser registrada bajo un esquema de tickets toda interacción entre las partes. El mismo deberá permitir el seguimiento y trazabilidad de los problemas reportados, así como también de las tareas realizadas.
- El adjudicatario deberá presentar entre el día 1 y 5 de cada mes un informe de los servicios realizados durante el período anterior. El mismo servirá como base para la confección de la certificación de servicio por parte de la Gerencia General de Tecnología e Innovación. Este informe deberá incluir todas las interacciones y tareas realizadas durante el período indicando números de tickets, descripción de la tarea y estado de resolución. La presentación del mismo será de exclusiva responsabilidad del adjudicatario, entendiéndose que la no presentación del mismo implicará que no sea confeccionada la certificación de servicio para el período indicado. En caso que la Gerencia General de Tecnología e Innovación lo considere adecuado, podrá eximir al adjudicatario del presente requerimiento
- El servicio de garantía de buen funcionamiento requerido alcanza a cualquier tipo de desperfecto, funcionamiento anormal, o salida de servicio total o parcial, que ocurra sobre los bienes objeto de la presente, durante el plazo previsto para éste ítem y cualquiera fuese la causa que lo origine. Entiéndase por desperfecto, funcionamiento anormal, o salida de servicio, total o parcial, a cualquier tipo y clase de evento que no permita que los bienes requeridos, en forma conjunta o separada, puedan cumplir el desempeño deseado según las especificaciones técnicas realizadas.
- En el caso que alguna componente sobre la cual se preste el servicio (software o hardware) tenga un anuncio de fin de soporte por parte del fabricante antes o durante la provisión del servicio, deberá informarse a la Gerencia General de Tecnología e Innovación de dicha situación. En tal caso, el oferente deberá brindar el servicio sin el soporte del fabricante, garantizando que cuenta con un stock adecuado de partes y técnicos especializados que permitan que todas las condiciones del servicio se cumplan.

Corresponde al expediente N° EX-2024-25512274-GDEBA-DPTAARBA

En caso de omisión o incumplimiento, la Gerencia General de Tecnología e Innovación podrá penalizar al oferente de acuerdo a las condiciones estipulada sen el presente.

- Incluirá el servicio de reparación por personal calificado y reemplazo de las partes que se encuentren defectuosas por repuestos originales, nuevas y sin uso. En caso que el Proveedor no pudiera concretar la reparación de los bienes dentro de los plazos estipulados deberá solucionar el inconveniente mediante el reemplazo de los bienes afectados por otros de igual marca y modelo a los entregados en cumplimiento de lo solicitado en la presente licitación. Los mismos deberán estar en condiciones de buen funcionamiento de acuerdo a lo solicitado en esta sección, sin que esto implique costo alguno para el Comprador.

#### **- CARACTERISTICAS GENERALES**

- El oferente deberá tener una trayectoria en el mercado argentino, en la aplicación de la solución a proveer o de similares características, de un periodo no inferior a los cinco (5) años comprobables mediante referencias de clientes adquirentes. Esto significa que se deberá demostrar fehacientemente que el fabricante provee, implementa y desarrolla soluciones con el equipamiento y software a proveer, o modelos de similares características a las solicitadas como mínimo con la antigüedad mencionada.
- El proveedor deberá contar con expresa autorización del fabricante para distribuir el equipamiento ofertado y ser un canal de venta y soporte técnico local y autorizado durante el plazo que dure el contrato. Asimismo, deberá demostrar que posee la experiencia suficiente en la provisión, instalación, configuración y servicio de mantenimiento post-venta en soluciones similares a la solicitada en el presente pliego, indicando referencias comprobables de al menos 3 (tres) instalaciones en el país.