

Corresponde al expediente N° EX-2025-22766577-GDEBA-DPTAAARBA

PROCESO DE COMPRA N° 382-0912-LPU25

ANEXO I - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES:

Comunes a todos los renglones

1. La totalidad de los servicios descriptos en el presente requerimiento, deberán finalizar en la misma fecha.
2. La fecha de inicio del servicio para cada renglón, se corresponde con la fecha de fin de garantía del equipamiento involucrado.
3. El proveedor prestará un servicio de mantenimiento correctivo de las unidades detalladas en el presente anexo, de acuerdo al período indicado en el presente.
4. El servicio de mantenimiento de hardware correctivo comprende las tareas de diagnóstico de las fallas para determinar el origen de un mal funcionamiento, la mano de obra y las partes necesarias para restaurar o mantener las unidades en condiciones normales de funcionamiento. La empresa adjudicada instalará los cambios de ingeniería que considere aplicables a las máquinas, siendo de instalación obligatoria los que afecten la seguridad de las mismas.
5. El proveedor sustituirá partes de los equipos, si fuera necesario para su correcto funcionamiento. La provisión de nuevas partes en caso de ser requeridas para garantizar el funcionamiento del equipo en condiciones óptimas, deberá considerarse incluida.
6. El proveedor deberá garantizar que posee accesos a las partes que fueran necesarias para garantizar el servicio y cumplir con los tiempos de resolución de problemas establecidos. No serán aceptables demoras relacionadas a la importación de partes. El proveedor deberá poseer o asegurar que el fabricante posea, piezas de reemplazo en el país mientras dure el contrato.
7. El servicio comprende mantenimiento correctivo para restaurar la capacidad operativa del equipo que presente fallas, incluyendo la mano de obra y los repuestos necesarios. El trabajo se llevará a cabo en el lugar donde se encuentra instalado el equipamiento, Centro de Procesamiento de Datos de la Agencia de Recaudación de la

Provincia de Buenos Aires (ARBA) sito en la Calle 508, esquina 16 de la localidad de Gonnet, La Plata.

8. El servicio deberá proveer asistencia técnica telefónica, vía web y mail de personal especializado en el hardware involucrado en el presente requerimiento.

9. El servicio deberá proveer un sistema de reporte automático de fallas, de modo tal que, ante la falla de alguna componente, la misma sea reportada sin necesidad de intervención del personal de la Agencia. El reporte deberá ser considerado como un requerimiento de incidencia. A partir de la generación del reporte se comenzará a computar el tiempo de respuesta correspondiente, de acuerdo a lo establecido en puntos posteriores.

10. El servicio debe contemplar el soporte y actualización del firmware/software (parches y versiones) a la última versión existente mientras se encuentre vigente la contratación. El servicio deberá incluir:

10.1. Atención a los llamados por problemas técnicos y su evaluación.

10.2. Análisis y propuestas de solución para problemas técnicos, en caso de problemas que no requieran correcciones por parte del productor del software.

10.3. Enlace con los laboratorios de desarrollo de los programas IBM para consultas no reportadas.

10.4. Envío de las correcciones disponibles, respuesta explicativa o adopción de nuevos procedimientos.

10.5. En caso de problemas no conocidos y que necesiten el análisis y/o desarrollo de nueva corrección por parte del producto:

10.5.1. Descripción del problema.

10.5.2. Seguimiento de la solución requerida.

10.5.3. Envío de la solución sugerida

11. La movilización del personal o cualquier costo que surgiera con motivo del soporte técnico requerido, correrá por cuenta del adjudicatario.

12. 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 (GGTI) 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. En caso de

Corresponde al expediente N° EX-2025-22766577-GDEBA-DPTAAARBA

omisión o incumplimiento, la GGTI podrá penalizar al oferente de acuerdo a las condiciones estipulada en el presente.

13. El adjudicatario deberá brindar el servicio técnico solicitado a través de sus técnicos designados o bien canales que ponga a disposición el desarrollador/fabricante del producto, con atención 7x24x365. (7 días de la semana, durante las 24 horas, 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.

14. El adjudicatario deberá contar con personal técnico propio acreditado y debidamente certificado por el fabricante en las tecnologías abarcadas en el presente requerimiento, que garantice la suficiente idoneidad y nivel de certificación para efectuar la totalidad el servicio. Asimismo, deberá contar con experiencia previa en la provisión del servicio en empresas u organismos de características similares a las de ARBA. En caso de que el servicio sea provisto directamente por el fabricante, el adjudicatario deberá informar los canales de comunicación con el mismo y garantizar que el servicio se ajusta a los requerimientos del presente. Asimismo, el adjudicatario deberá contar con las certificaciones adecuadas para proveer o comercializar el servicio técnico a nivel Partner.

15. 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.

16. El adjudicatario deberá ser partner autorizado de la marca y estar debidamente certificado por el mismo. Deberá presentar carta de autorización del fabricante a su nombre indicando que el mismo se encuentra en condiciones y está autorizado a prestar el servicio para ARBA.

17. 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.

18. Los requerimientos de soporte técnico se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico a las direcciones acordadas entre la GGTI y el adjudicatario, de acuerdo al siguiente esquema:

18.1. El tiempo máximo de respuesta será de dos (2) horas. El tiempo máximo de resolución será de cuatro (4) horas, pudiendo extenderse en base a la complejidad del problema reportado, la correspondiente justificación del caso y la aceptación del personal técnico de la GGTI. El tiempo máximo de reposición de partes será de un (1) día

18.2. 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 GGTI (llamada de servicio) y el comienzo de atención del inconveniente reportado; como tiempo de resolución, al tiempo transcurrido entre la comunicación al proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/los equipo/s o software por parte de la GGTI (llamada de servicio) y la puesta en funcionamiento del/los mismo/s a satisfacción de la GGTI; 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.

18.3. 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.

18.4. 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.

18.5. 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.

19. Deberá incluir recambio de partes defectuosas o reemplazo de la totalidad de componentes de acuerdo a la gravedad de la falla reportada, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

19.1. El tiempo máximo de respuesta será de cuatro (4) horas.

19.2. El tiempo de reparación de las partes o reemplazo del equipo será de cuarenta y ocho horas (48 hs) corridas, como máximo.

Corresponde al expediente N° EX-2025-22766577-GDEBA-DPTAAARBA

19.3. Para el cumplimiento de lo aquí estipulado, se entenderá como tiempo de respuesta, el tiempo máximo transcurrido entre la comunicación al proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/los equipo/s obrantes en la GGTI (llamada de servicio) y el comienzo de la resolución del inconveniente, y como tiempo de reparación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/los equipo/s por parte de la ARBA (llamada de servicio) y la puesta en funcionamiento del/los mismo/s a satisfacción de la ARBA.

19.4. Por reparación se entiende que el bien reparado, cualquiera fuese su especie, funcione u opere en las mismas condiciones exigidas para su función de la misma forma que venía funcionando, incluyendo la puesta en operación del software de ser necesario.

19.5. Si por el tipo de falla resultase realizar un reemplazo de partes, bajo la condición de reemplazo por otro equipamiento de igual marca y modelo, el proveedor deberá hacerse cargo de todos los costos que dicho traslado generen, incluidos los de seguro de transporte. También estará a cargo del adjudicatario la reinstalación y/o implementación y puesta en marcha del equipamiento, a entera satisfacción de la ARBA.

20. El adjudicatario deberá poner a disposición de la GGTI 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.

21. 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 5 (cinco) 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.

22. 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 GGTI. 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, entendiendo que la no presentación del mismo implicará

que no sea confeccionada la certificación de servicio para el período indicado. En caso que la GGTI lo considere adecuado, podrá eximir al adjudicatario del presente requerimiento.

RENGLÓN 1:

- Deberán cumplirse la totalidad de los requerimientos estipulados en Características Técnicas Generales.
- Listado del equipamiento comprendido en el presente requerimiento.
- Cualquier subcomponente incluida en el equipamiento detallado deberá tomarse en cuenta como base para el servicio de mantenimiento y recambio de partes.

Equipamiento I.B.M Para Mantenimiento			
Tipo y Modelo	N° de Serie	Descripción	Hardware
POWER 980			
9080 / M9S	781D928	IBM Power 980	Server
7063 / CR1	130DFWA	D03 - 1H1 Hardware Management	HMC
7965 / S42	78F2BCG	D03 - 1H1 IBM Enterprise Slim	Bandeja HMC interna
7316 / TF4	105851Y	D03 - 1H1 7316 TF4	Rack

RENGLÓN 2:

- Deberán cumplirse la totalidad de los requerimientos estipulados en Características Técnicas Generales.
- Listado del equipamiento comprendido en el presente requerimiento:
- Cualquier subcomponente incluida en el equipamiento detallado deberá tomarse en cuenta como base para el servicio de mantenimiento y recambio de partes

Equipamiento I.B.M Para Mantenimiento			
Tipo y Modelo	N° de Serie	Descripción	Hardware
MAINFRAME			
8562 / T02	0284F98	Mainframe IBM zEnterprise z15	Mainframe

Corresponde al expediente N° EX-2025-22766577-GDEBA-DPTAAARBA

RENGLÓN 3:

- Deberán cumplirse la totalidad de los requerimientos estipulados en Características Técnicas Generales.
- Listado del equipamiento comprendido en el presente requerimiento:

Equipamiento I.B.M Para Mantenimiento			
Tipo y Modelo	N° de Serie	Descripción	Hardware
POWER E1080			
9080-HEX	7884F18	Servidor IBM Power System	Server
	7063CR2	Hardware Management Console	HMC
	7316TF5	Rack-Mounted Flat-Panel Kit 3 7316TF5 Model TF5	Bandeja HMC interna
	78K8F4G	IBM Enterprise Slim Rack	Rack

RENGLÓN 4:

- Deberán cumplirse la totalidad de los requerimientos estipulados en Características Técnicas Generales.
- Listado del equipamiento comprendido en el presente requerimiento:

Equipamiento I.B.M Para Mantenimiento			
Tipo y Modelo	N° de Serie	Descripción	Hardware
SOLUCION DE BACKUP			
3584 / L52	78AC061	Sistema IBM TS4500	Tape Library Base
3584 / D55	78DD161	Sistema IBM TS4500	Tape Library Expansion LTO
3952 / F07		Sistema IBM TS4500	Rack VTS

3957 / VED	78F0473	Sistema IBM TS7770	VTs
2072 – 3N4	781R0P7	IBM Flash System 5035	Storage
2072 – 3N4	781R5R7	IBM Flash System 5035	Storage
8977 – T32	JAE271901KM	Switch IBM Storage Networking SANC32C-6	Switch
8977 – T32	JAE271901KH	Switch IBM Storage Networking SANC32C-6	Switch

RENGLÓN 5:

- Deberán cumplirse la totalidad de los requerimientos estipulados en Características Técnicas Generales.
- Listado del equipamiento comprendido en el presente requerimiento:

Equipamiento Lenovo Para Mantenimiento			
Tipo y Modelo	N° de Serie	Descripción	Hardware
SERVIDORES LENOVO - SOLUCION DE BACKUP			
7Z73CT01WW	J102GLC2	Sistemas Lenovo ThinkSystem SR650 V2	Server
7Z73CT01WW	J102GLC3	Sistemas Lenovo ThinkSystem SR650 V2	Server
7X06CT01WW	J102GLA8	Sistemas Lenovo ThinkSystem SR650	Server