

Corresponde al expediente N° EX-2024-24364625-GDEBA-DPTAAARBA

PROCESO DE COMPRA N° 382-0039-CME25
ANEXO I – ESPECIFICACIONES TECNICAS BÁSICAS

1- DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

Mantenimiento del equipamiento marca Fortinet, de acuerdo al detalle del Anexo A, a partir del 10 de julio de 2025 o fecha posterior por el término de doce (12) meses.

Renglón	Cantidad	Unidad	Descripción
1	12	Mes	Soporte especializado del equipamiento marca Fortinet
2	1	Unidad	Suscripción a servicio de mantenimiento, reparación y/o reemplazo de hardware y actualización de software por parte del fabricante

2- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Renglón 1- Soporte Especializado del equipamiento

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

1. El adjudicatario deberá brindar el servicio técnico solicitado a través de sus técnicos designados con atención 5 x 8 hs. (lunes a viernes de 9 a 17 hs).
2. 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, gestionando dicho reemplazo con el fabricante. Los mismos deberán estar en condiciones de buen funcionamiento para las funciones que se requieran, de acuerdo a lo solicitado en esta sección, sin que esto implique costo

alguno para el Comprador.

3. El adjudicatario deberá poner a disposición de la Gerencia General de Tecnología e Innovación (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.

4. 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 (GGTI) 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 cinco (5) 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 GGTI. El tiempo máximo de reposición de partes será de setenta y dos (72) 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 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.
- ✓ 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

Corresponde al expediente N° EX-2024-24364625-GDEBA-DPTAAARBA

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.

- ✓ Si por el tipo de falla resultase realizar un reemplazo de partes, 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.

5. El adjudicatario deberá contar con personal técnico acreditado y debidamente certificado por el fabricante de los equipos, que garantice la suficiente idoneidad para efectuar el servicio sobre todo el equipamiento. A su vez el proveedor deberá ser partner certificado por el fabricante en cada una de las especializaciones tecnológicas en las cuales se clasifica el equipamiento solicitado.

6. 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.

7. 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.

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

Renglón 2- Suscripción a servicio de mantenimiento, reparación y/o reemplazo de hardware y actualización de software por parte del fabricante

Se solicita la suscripción del equipamiento ante el fabricante que contemple las siguientes características:

1. El plazo de suscripción deberá contemplar el mismo período del renglón 1.
2. Se deberá proveer un servicio de suscripción del equipamiento con el fabricante, de modo tal que el mismo se encuentre debidamente registrado y licenciado con el fin de acceder a actualizaciones continuas de software, firmas y funcionalidades durante el período solicitado.

3. El mismo deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- ✓ Proveer recambio de hardware en caso de fallas que no puedan ser reparadas. El tiempo de recambio de hardware no podrá superar los diez (10) días hábiles.
- ✓ Proveer acceso a base de actualizaciones de software y firmware.
- ✓ Proveer acceso a soporte de segundo nivel en caso de requerir escalamiento de requerimientos que no pueda resolver un partner local.
- ✓ Actualización constante y en línea de firmas de:
 - Antivirus
 - Next Generation Firewall.
 - Web Filtering.
 - Antispam.

4. Se deberá proveer acceso a las últimas actualizaciones de versiones, releases, parches, etc. con el objeto de mantener el estado de todos los componentes al día, tanto de los equipos como del Fortimanager utilizado para la administración.

5. Se deberá brindar acceso en línea a documentación, recursos técnicos, base de conocimiento y foros de discusión.

6. Deberá mantener el mismo tipo de licencia con el que fueron adquiridos, la cual incluye servicios UTM que actualmente ejecutan los dispositivos.

7. Deberá proveerse asistencia ante problemas no conocidos y que necesiten el análisis y/o desarrollo de nueva corrección por parte del producto.

8. Deberá proveerse asistencia para actualizaciones que impliquen cambio de versión con alguna incompatibilidad entre los equipos Fortigate y el software de administración Fortimanager.

Corresponde al expediente N° EX-2024-24364625-GDEBA-DPTAAARBA

ANEXO A

El siguiente es el detalle de los equipos y software de administración objeto del presente requerimiento:

TIPO	MODELO	SERIE
Fortigate	51E	FGT51E3U16000874
Fortigate	51E	FGT51E3U16003023
Fortigate	51E	FGT51E3U16003029
Fortigate	51E	FGT51E3U16003038
Fortigate	51E	FGT51E3U16003048
Fortigate	51E	FGT51E3U16003049
Fortigate	51E	FGT51E3U16003053
Fortigate	51E	FGT51E3U16003064
Fortigate	51E	FGT51E3U16003078
Fortigate	51E	FGT51E5620003887
Fortigate	51E	FGT51E3U16003099
Fortigate	51E	FGT51E3U16003110
Fortigate	51E	FGT51E3U16003112
Fortigate	51E	FGT51E3U16003113
Fortigate	51E	FGT51E3U16003126
Fortigate	51E	FGT51E3U16003133
Fortigate	51E	FGT51E3U16003138
Fortigate	51E	FGT51E3U16003139
Fortigate	51E	FGT51E3U16003140
Fortigate	51E	FGT51E3U16003152
Fortigate	51E	FGT51E3U16003156
Fortigate	51E	FGT51E3U16003161
Fortigate	51E	FGT51E3U16003163
Fortigate	51E	FGT51E3U16003166
Fortigate	51E	FGT51E3U16003175
Fortigate	51E	FGT51E3U16003183
Fortigate	51E	FGT51E3U16003192
Fortigate	51E	FGT51E3U16003201
Fortigate	51E	FGT51E3U16003209
Fortigate	51E	FGT51E3U16003221

TIPO	MODELO	SERIE
Fortigate	61E	FGT61E4Q16000120
Fortigate	61E	FGT61E4Q16001670
Fortigate	61E	FGT61E4Q16001707
Fortigate	61E	FGT61E4Q16001816
Fortigate	61E	FGT61E4Q16001914
Fortigate	61E	FGT61E4Q16002314
Fortigate	61E	FGT61E4Q16003871
Fortigate	61E	FGT61E4Q16003915
Fortigate	61E	FGT61E4Q16003979
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004174
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004266
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004280
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004287
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004466
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004552
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004555
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004585
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004770
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004784
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004830

TIPO	MODELO	SERIE
Fortimanager	FMG-VM64	FMG-VM0A17001669