

Corresponde al expediente N° EX-2024-21485419-GDEBA-DPTAAARBA

PROCESO DE COMPRA N° 382-0704-LPU25
ANEXO I – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

Descripción del Servicio

El objeto del presente requerimiento es contar con la adecuada suscripción de las funcionalidades configuradas sobre los Firewalls Paloalto 5220. Asimismo, se requiere el correspondiente soporte con el fin de garantizar el nivel de disponibilidad sobre el equipamiento dada su criticidad en la infraestructura instalada. El equipamiento permite el acceso a la totalidad de los servicios que son expuestos a los contribuyentes, centros de servicios locales y conectividad remota a los empleados de la Agencia, previniendo de ataques externos, intentos de intrusiones y amenazas a la red de la organización, razón por la cual resulta de carácter indispensable contar con un esquema de licenciamiento activo que permita obtener actualizaciones de firmas constantes por parte del fabricante.

Renglón	Cantidad	Unidad	Fecha de Inicio	Descripción
1	2	unidad	30/1/2026	Renovación de la Suscripción de Licencia Global Protect Gateway para Firewalls Paloalto de acuerdo a especificaciones técnicas
2	2	unidad	24/10/2026	Renovación de la Suscripción de Soporte del fabricante y funcionalidades de protección de acuerdo a especificaciones técnicas
3	31,04	mes	30/1/2026	Soporte local de partner certificado para licencias Global Protect Gateway
4	22,27	mes	24/10/2026	Soporte local de partner certificado para las suscripciones solicitadas en el renglón 2

Características Técnicas

Comunes a todos los renglones

- 1- El siguiente es el detalle de los equipos sobre los cuales se debe brindar el servicio:

Modelo	Serie
Palo Alto Networks PA-5220	013201002241
Palo Alto Networks PA-5220	013201002244

- 2- La totalidad de los servicios solicitados (renglones 3 y 4), así como la fecha de vencimiento de las suscripciones (renglones 1 y 2), deberán finalizar el **31/8/2028**, fecha en la cual se ha anunciado el fin de soporte (End of Support) para el modelo PA-5220 de acuerdo al anuncio oficial del fabricante publicado en el siguiente sitio:
<https://www.paloaltonetworks.com/services/support/end-of-life-announcements/hardware-end-of-life-dates>

Renglón 1: Renovación de la Suscripción de Licencia Global Protect Gateway para Firewalls Paloalto

1. La solución deberá permitir la conexión por VPN del tipo SSL e IPSec, a través de clientes propios, a instalarse sobre los sistemas operativos
2. Deberá ser compatible con sistemas operativos Android, Linux, Windows, Mac y proveer clientes de conexión basados en la marca del Firewall.
3. Deberá ser incorporada en los dos (2) firewall Palo alto PA-5220 productivos en la organización configurados bajo la modalidad de alta disponibilidad (HA).
4. Deberá permitir la definición de políticas por características de dispositivo cliente, como chequeos de antivirus, actualizaciones de sistema operativo, etc.
5. La solución deberá ser compatible con IPv6

Corresponde al expediente N° EX-2024-21485419-GDEBA-DPTAAARBA

6. La Licencia deberá ser otorgada para reemplazar le existente.
7. La aplicación de la licencia deberá proveer acceso a soporte y actualizaciones por parte del fabricante durante el período solicitado

Renglón 2: Renovación de la Suscripción de Soporte del fabricante y funcionalidades de protección de acuerdo a especificaciones técnicas

1. La solución deberá proveer soporte de nivel Premium para la totalidad de las componentes de software y hardware que forman parte de la solución
2. Deberá proveer suscripción a la funcionalidad Advanced URL Filtering por el plazo estipulado
3. Deberá proveer suscripción a la base PANDB URL filtering por el plazo estipulado
4. Deberá proveer suscripción Threat Prevention por el plazo estipulado
5. Deberá proveer suscripción Wildfire por el plazo estipulado
6. Deberá(n) ser incorporada en los dos (2) firewall Palo alto PA-5220 productivos en la organización configurados bajo la modalidad de alta disponibilidad (HA).
7. La aplicación de la(s) licencia deberá proveer acceso a soporte y actualizaciones por parte del fabricante durante el período solicitado
8. 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:
 - 8.1. El tiempo máximo de respuesta será de cuatro (4) horas.
 - 8.2. El tiempo de reparación de las partes o reemplazo del equipo será de cuarenta y ocho horas (48 hs) corridas, como máximo.
 - 8.3. 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 Gerencia General de Tecnología e Innovación (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.

8.4. 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.

8.5. 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.

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

10. Aplicación de las correcciones disponibles, respuesta explicativa o adopción de nuevos procedimientos. Test de solución aplicada.

11. Deberá proveerse acceso a soporte y actualizaciones por parte del fabricante durante el período solicitado

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

13. La suscripción solicitada deberá alcanzar 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.

Renglón 3 y 4: Soporte local de partner certificado para licencias Global Protect Gateway y Soporte local de partner certificado para las suscripciones solicitadas en el renglón 2

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

Corresponde al expediente N° EX-2024-21485419-GDEBA-DPTAAARBA

1. El adjudicatario deberá brindar el servicio técnico solicitado a través de sus técnicos designados con atención 7 x 24 hs. (los 7 días de la semana durante las 24 horas y los 365 días del año).
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. 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
3. Los requerimientos de soporte técnico se podrán efectuar telefónicamente, a través de sistemas de atención web o por correo electrónico a las direcciones acordadas entre la Gerencia General de Tecnología e Innovación (GGTI) y el adjudicatario.
4. 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
5. 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:
 - 5.1. 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 Gerencia General de Tecnología e Innovación (GGTI). El tiempo máximo de reposición de partes será de 72 (setenta y dos) horas
 - 5.2. 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 Gerencia General de Tecnología e Innovación (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 Gerencia General de Tecnología e Innovación (GGTI) (llamada de servicio) y la puesta en

funcionamiento del/los mismo/s a satisfacción de la Gerencia General de Tecnología e Innovación (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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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

5.6. 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.

5.7. 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 a los indicados en el detalle obrante en el anexo II, gestionando dicho reemplazo con el fabricante. Estos reemplazos deberán estar en condiciones de buen funcionamiento para las funciones que se requieran.

6. 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.

Corresponde al expediente N° EX-2024-21485419-GDEBA-DPTAAARBA

7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. El servicio 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.
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

omisión o incumplimiento, la Gerencia General de Tecnología e Innovación (GGTI) podrá penalizar al oferente de acuerdo a las condiciones estipulada sen el presente

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

14. 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 (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 Gerencia General de Tecnología e Innovación (GGTI) lo considere adecuado, podrá eximir al adjudicatario del presente requerimiento.