

Corresponde al Expediente N° EX-2026-18074968-GDEBA-DPTAAARBA

PROCESO DE COMPRA N° 382-0076-CME26
ANEXO II - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

1- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: El objeto del presente requerimiento es contar con la adecuada actualización anual con mantenimiento y soporte técnico de licencias Oracle utilizadas para permitir el funcionamiento del motor de base de datos utilizado por la Agencia. Se requiere el correspondiente soporte con el fin de garantizar el nivel de disponibilidad sobre el software dada su criticidad en la infraestructura instalada.

Renglón	Cantidad	Unidad de medida	Descripción
1	8	Servicio	ACTUALIZACIÓN ANUAL CON MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO DE LICENCIAS ORACLE DATABASE ENTERPRISE EDITION, de acuerdo al Anexo II - Especificaciones Técnicas Básicas.
2	8	Servicio	ACTUALIZACIÓN ANUAL CON MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO DE LICENCIAS ORACLE PARTITIONING, de acuerdo al Anexo II - Especificaciones Técnicas Básicas.
3	8	Servicio	ACTUALIZACIÓN ANUAL CON MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO DE LICENCIAS ORACLE ADVANCED COMPRESSION, de acuerdo al Anexo II - Especificaciones Técnicas Básicas.

2- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

Comunes a todos los renglones

1. Los tres (3) renglones deberán ser adjudicado al mismo oferente de modo tal que se provea un servicio integral sobre el software requerido
2. La duración del servicio será por doce (12) meses corridos a partir de la fecha de inicio estipulada o fecha posterior

3. El servicio a contratar tiene como objeto el mantenimiento, soporte técnico y acceso a actualizaciones de software de las licencias antes mencionadas. Se solicita el mantenimiento de las mismas a través de atención 7 x 24 vía web (My Oracle Support).
4. El servicio debe contemplar el soporte y actualización del software (parches y versiones) a la última versión existente mientras se encuentre vigente la contratación. Prevención de problemas a través de chequeos on demand y recomendaciones de parches. El servicio deberá incluir:
 - 4.1. Resolución de problemas a través de un soporte técnico 7 x 24 mediante service request con prioridad para situaciones críticas que serán atendidas telefónicamente.
 - 4.2. Acceso continuo a las últimas mejoras en el rendimiento de los productos.
 - 4.3. Parches de seguridad, correcciones y actualizaciones recomendadas.
 - 4.4. Acceso a la base de conocimientos con información de problemas y sus resoluciones o soluciones alternativas (workaround). 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 GGTI (Gerencia General de Tecnología e Innovación) en la ciudad de La Plata.
5. Análisis y propuestas de solución para problemas técnicos, en caso de problemas que no requieran correcciones por parte del productor del software.
6. Aplicación de las correcciones disponibles, respuesta explicativa o adopción de nuevos procedimientos. Test de solución aplicada.
7. 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
8. Los requerimientos de soporte técnico se podrán efectuar telefónicamente, por web o por correo electrónico a las direcciones acordadas entre la GGTI y el adjudicatario, de acuerdo al siguiente esquema:
 - 8.1. 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 GGTI.

Corresponde al Expediente N° EX-2026-18074968-GDEBA-DPTAAARBA

8.2. 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 software obrante 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 software por parte de la GGTI (llamada de servicio) y la puesta en funcionamiento del mismo a satisfacción de la GGTI.

8.3. 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.

9. El adjudicatario deberá proveer recomendaciones para los procedimientos de upgrade
10. 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
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.

16. 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.
17. En el caso que algún componente de software sobre el cual se preste el servicio tenga un anuncio de fin de soporte (End of Support) por parte del fabricante antes o durante la provisión del servicio, el adjudicatario deberá informar a la GGTI dicha situación con la debida antelación. En tal caso, el adjudicatario deberá acompañar el upgrade path hacia la versión soportada vigente, sin costo adicional sobre el presente servicio, brindando las recomendaciones técnicas, la planificación y el soporte necesarios para concretar la migración. En caso de omisión o incumplimiento, la GGTI podrá penalizar al adjudicatario de acuerdo a las condiciones estipuladas en el presente.
18. La movilización del personal o cualquier costo que surgiera con motivo del soporte técnico requerido, correrá por cuenta del adjudicatario.
19. 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.