

Corresponde al expediente N° EX-2023-37054109-GDEBA-DPTAAARBA

**PROCESO DE COMPRA N° 382-0809-LPU23
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 Gonnet, como así también el 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.

Los equipos de contingencia a resguardar con la plataforma incoada son los siguientes:

Renglón	Cantidad	Unidad	Descripción
1	8,5	Mes	Storage EMC All Flash SN CK297700079
2	10,5	Mes	Storage EMC All Flash Para contingencia SN CK297700265

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- El adjudicatario deberá proveer soporte para diagnóstico y reparación de fallas vía telefónica, email y/o portal web de autoservicio, todas ellas en modalidad 7x24x365 (las 24 horas, por el término del contrato).
- En caso de ser necesario, por no resolución de falla, deberá ser posible el escalamiento a nivel del laboratorio del fabricante.
- El adjudicatario deberá proveer las actualizaciones del equipo o aplicación especificados en el pliego de bases y condiciones particulares e informar cuando están disponibles. En caso de actualizaciones críticas, deberán ser informadas dentro de las veinticuatro (24) horas de estar disponibles.
- El adjudicatario deberá cubrir las necesidades de servicios de soporte y mantenimiento de los equipos para poder hacer frente a fallas, y recibir actualizaciones de todos los componentes.

- 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 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 contar con una casilla de mail especial para la recepción de los incidentes o bien facilitar un portal web para la gestión para este fin, a fin de ser utilizado por los integrantes del grupo de soporte. Asimismo, deberá proveer una línea telefónica para utilizar alternativamente a lo anterior mencionado como canal de comunicación, de modo de contar con dos o más opciones de comunicación.
- El adjudicatario no podrá efectuar en forma voluntaria modificaciones y/o agregados a la plataforma existente sin mediar expresa autorización por parte del cliente.
- El adjudicatario deberá informar acerca de fechas de Fin de Venta, Fin de Soporte y Fin de Vida (End of Sales, End of Support, End of Life), como cualquier otra fecha que implique algún tipo de caducidad sobre toda la plataforma bajo soporte.
- El adjudicatario deberá reemplazar equipos/partes que presenten fallas o estén dañadas de acuerdo a la severidad del caso. Para los casos de reemplazo de partes el cambio se realizará on-site. El mismo será realizado por el proveedor. Exceptuando los casos que por su baja complejidad permita el cambio por parte del personal del Centro de Datos.
- El adjudicatario deberá aclarar dudas complejas de operación del sistema, cuyas respuestas no consten en la documentación asociada al producto.
- El adjudicatario deberá poner a disposición releases y parches correctivos y aplicarlos si fuera requerido.
- El adjudicatario deberá producir y documentar las soluciones temporales (workaround) desarrolladas para atender las solicitudes.

Corresponde al expediente N° EX-2023-37054109-GDEBA-DPTAAARBA

- El adjudicatario deberá proveer recomendaciones para los procedimientos de upgrade.
- El adjudicatario deberá cumplir con los grados de severidad de las solicitudes de servicio para el tiempo de atención/resolución.
- El adjudicatario deberá disponer un centro de atención de soporte en Argentina.
- El soporte se deberá activar desde la fecha de la emisión de la orden de compra correspondiente y no antes.