

PROCESO DE COMPRA N° 382-0130-CME24
ANEXO I - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

1. 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).
2. 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:
 - 2.1. Resolución de problemas a través de un soporte técnico 7 x 24 mediante *service request* con prioridad para situaciones críticas que serán atendidas telefónicamente.
 - 2.2. Acceso continuo a las últimas mejoras en el rendimiento de los productos.
 - 2.3. Parches de seguridad, correcciones y actualizaciones recomendadas.
 - 2.4. 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 la Gerencia General de Tecnología e Innovación (GGTI) en la ciudad de La Plata.
3. El servicio debe contemplar la capacitación para cuatro (4) integrantes del Departamento de Base de Datos como parte del proceso de actualización de software requerido en el servicio de mantenimiento, dadas las continuas actualizaciones, evolución del software y aparición de nuevas características.
4. La movilización del personal o cualquier costo que surgiera con motivo del soporte técnico requerido, correrá por cuenta del adjudicatario.

5. 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 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 GGTI podrá penalizar al oferente de acuerdo a las condiciones estipulada sen el presente.
6. El adjudicatario deberá brindar el servicio técnico solicitado a través de sus técnicos designados o bien canales que ponga a disposición el desarrollador 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.
7. 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 del servicio. Asimismo, deberá contar con experiencia previa en la provisión del servicio en empresas u organismos de características similares a las de esta Agencia de Recaudación. 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.
8. 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.
9. 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.

Corresponde al Expediente N° EX-2024-21494148-GDEBA-DPTAAARBA

10. 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:
- 10.1. 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. El tiempo máximo de reposición de partes será de setenta y dos (72) horas
 - 10.2. 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.
 - 10.3. 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.
 - 10.4. 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.
 - 10.5. 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.

11. 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.
12. 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, entendiéndose 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