

Corresponde al expediente N°EX-2022-03684965-GDEBA-DPTAAARBA

**PROCESO DE COMPRA N°382-0037-LPU22**  
**ANEXO I - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS**

**RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE VMWARE**

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Las licencias cuya renovación de mantenimiento se solicita, deberán considerar un soporte de producción de 7 x 24. Las mismas se encuentran registradas bajo la cuenta 684837142 de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, verificable a través del portal my.vmware.com.

El servicio a renovar se deberá realizar sobre las plataformas ESX y NSX.

La cantidad total de licencias a renovar son las descriptas en el artículo 2° del Pliego de Bases y Condiciones Particulares, que rigen la presente contratación.

**CARACTERÍSTICAS GENERALES**

Se solicita un servicio por parte del adjudicatario para la plataforma de virtualización de VMware, tanto ESX como NSX, que contemple las siguientes características:

1. El adjudicatario deberá brindar el servicio técnico solicitado a través de sus técnicos designados con atención 7 x 24 hs. on site, vía telefónica, mail, web conference y otro medio que se establezca y de acuerdo a la criticidad de la situación.
2. La atención debe contemplar un máximo de diez (10) horas mensuales acumulables trimestralmente, tanto para respuestas ante situaciones críticas como eventuales consultas para asesoramiento sobre la plataforma.
3. Los requerimientos de soporte técnico se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico a las direcciones acordadas entre la Gerencia General de Tecnología e Innovación (GGTI) y el adjudicatario, siendo el máximo tiempo de respuesta por parte de éste último no superior a las cuatro (4) horas para incidentes críticos. Este tiempo se mide como el tiempo máximo que transcurre desde que se reporta el problema hasta que el adjudicatario se conecta con la plataforma ya sea onsite o remotamente para diagnosticar y resolver el incidente en caso de ser necesario.

4. Visitas programadas: Se deberá considerar al menos cuatro (4) visitas anuales a las oficinas del cliente donde se encuentra la plataforma de software. Las mismas podrán ser utilizadas para realizar trabajos preventivos, actualizaciones, aplicación de parches o mejoras de la plataforma. Por cada actividad se deberán enviar los correspondientes reportes de la actividad.
5. Se deberá proveer acceso a las últimas actualizaciones de software versiones, releases, parches, etc. con el objeto de mantener el estado de todos los componentes del software al día, con lo último disponible en el mercado. El servicio contratado prevé que la actualización de versiones y / o aplicación de parches deberá realizarse de manera conjunta entre el adjudicatario y el personal técnico de ésta Agencia de Recaudación. En caso de que la actualización de software requiera del uso de un nuevo producto que reemplace al existente, deberán considerarse las transferencias de conocimiento y capacitaciones correspondientes en el nuevo software a utilizar. Estas capacitaciones deberán contemplar situaciones como la actualización de NSX-v a NSX-T.
6. Se deberá brindar acceso en línea a documentación, recursos técnicos, base de conocimiento y foros de discusión.
7. Apertura de Tickets: En caso de que se considere necesario se podrá realizar a través del adjudicatario el trámite de apertura de incidentes con el fabricante VMware utilizando la cuenta de ARBA. Los especialistas del adjudicatario deberán realizar el seguimiento a los mismos hasta la solución definitiva del incidente.
8. El adjudicatario deberá ser partner de VMware y contar con personal técnico propio acreditado y debidamente certificado por VMware en ESX, NSX y las tecnologías abarcadas en el presente requerimiento, que garantice la suficiente idoneidad y nivel de certificación para efectuar la totalidad el servicio.