

## PROCESO DE COMPRA N° 382-41-LPU22

### ANEXO I - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

- 1) 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 24hs, los 365 días del año).
- 2) En caso de ser necesario, por no resolución de falla, deberá ser posible el escalamiento a nivel del laboratorio del fabricante.
- 3) El adjudicatario deberá proveer las actualizaciones del equipo o aplicación especificados en el corriente pliego e informar cuando están disponibles. En caso de actualizaciones críticas, deberán ser informadas dentro de las 24 horas de estar disponibles.
- 4) El adjudicatario deberá cubrir las necesidades de servicios de soporte y mantenimiento de estos equipos para poder hacer frente a fallas, y recibir actualizaciones de todos los componentes.
- 5) 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.
- 6) 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.
- 7) 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 de los mismos, a fin de ser utilizado por los integrantes del grupo de soporte. Asimismo, deberá proveer una línea telefónica para utilizar alternativamente como canal de comunicación, de modo de contar con dos o más opciones de comunicación.

8) El adjudicatario no podrá efectuar en forma voluntaria modificaciones y/o agregados a la plataforma existente sin mediar expresa autorización por parte de esta Agencia de Recaudación.

9) 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.

10) El adjudicatario deberá reemplazar equipos/partes que presenten fallas o estén dañados/as 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.

11) El adjudicatario deberá aclarar dudas complejas de operación del sistema, cuyas respuestas no consten en la documentación asociada al producto.

12) El adjudicatario deberá poner a disposición releases y parches correctivos y aplicarlos si fuera requerido.

13) El adjudicatario deberá producir y documentar las soluciones temporales (workaround) desarrolladas para atender las solicitudes.

14) El adjudicatario deberá proveer recomendaciones para los procedimientos de upgrade.

15) El adjudicatario deberá cumplir con los grados de severidad de las solicitudes de servicio para el tiempo de atención/resolución.

16) El adjudicatario deberá disponer un centro de atención de soporte en Argentina.

17) El soporte se deberá activar desde la fecha de emisión de la orden de compra correspondiente y no antes.