

Corresponde al expediente N° 22700-0000423/21

**PROCESO DE COMPRA N° 382-48-CME21
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS**

ANEXO I

Se solicita un servicio por parte del adjudicatario que contemple las siguientes características:

1. Atención técnica 7 x 24 hs de soporte, con atención online permanente vía telefónica, presencial o remota de acuerdo a la criticidad de la situación.

2. 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 proveedor, siendo el tiempo máximo de respuesta por parte de éste último no superior a las cuatro (4) horas. Este servicio debe estar disponible 24x7. El requerimiento deberá tener asociado un número de ticket asignado por el proveedor que servirá para identificar el reclamo con un estado inicial de ABIERTO y pasando a CERRADO una vez que se llegó a la solución.

3. El proveedor 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.

4. La movilización del personal, equipos, o cualquier costo que surgiera con motivo del soporte técnico requerido, correrá por cuenta del proveedor.

5. Deberán considerarse incluidos dentro del servicio de garantía a brindar, la aplicación de parches, actualizaciones de software (releases o versiones) y provisión de los mismos, con el objeto de mantener el estado de software y consolas de administración al día con su última actualización disponible en el mercado por parte del fabricante. Este servicio podrá brindarse en forma ON-SITE en los horarios previamente acordados entre la GGTI y el proveedor, sin costo adicional alguno para la GGTI. Esto incluye mantener en la

última versión el software "Cisco Prime Infraestructure".

6. 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 a los indicados en el detalle obrante en el anexo II. Estos reemplazos deberán estar en condiciones de buen funcionamiento para las funciones que se requieran

7. La garantía de buen funcionamiento de hardware se sujetará a lo siguiente:

7.1 Incluirá el servicio de reparación por personal calificado y reemplazo de las partes que se encuentren defectuosas por repuestos originales, nuevos y sin uso.

7.2 La reparación de los equipos deberá ser ejecutada a satisfacción de la GGTI tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

7.3.1 El tiempo máximo de respuesta será de cuatro (4) horas.

7.3.2 El tiempo de reparación de las partes o reemplazo del equipo será de cuarenta y ocho horas (48 hs) corridas, como máximo.

7.3.3 Para el cumplimiento de lo aquí estipulado, se entenderá como tiempo de respuesta, el tiempo máximo transcurrido entre la comunicación al proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/los equipo/s obrantes en la GGTI (llamada de servicio) y el comienzo de la resolución del inconveniente, ya sea on site o remotamente, y como tiempo de reparación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/los equipo/s por parte de la GGTI (llamada de servicio) y la puesta en funcionamiento del/los mismos a satisfacción de la GGTI.

7.3.4 Por reparación se entiende que el bien reparado, cualquiera fuese su especie, funcione u opere en las mismas condiciones exigidas para su función de la misma forma que venía funcionando, incluyendo la puesta en operación del software de ser necesario.

7.3.5 Si por el tipo de falla resultase realizar un reemplazo de partes, o bajo la condición de reemplazo por otro equipamiento de igual marca y modelo, el proveedor deberá hacerse cargo de todos los costos que dicho traslado generen, incluidos los de seguro de transporte. También estará a cargo del adjudicatario la reinstalación y/o implementación y

Corresponde al expediente N° 22700-0000423/21

puesta en marcha del equipamiento, a entera satisfacción de la GGTI.

8. Análisis y propuestas de solución para problemas técnicos, en caso de problemas que no requieran correcciones por parte del productor del software.

9. Aplicación de las correcciones disponibles, respuesta explicativa o adopción de nuevos procedimientos. Test de solución aplicada.

10. Asistencia ante problemas no conocidos y que necesiten el análisis y/o desarrollo de nueva corrección por parte del producto.

10.1 descripción del problema para ser enviado al fabricante

10.2 Seguimiento de la solución requerida.

10.3 Aplicación de la solución sugerida