

**Corresponde al expediente N° 22700-32444/20**

**PROCESO DE COMPRA N° 382-165-CME20**  
**ANEXO I - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS**

La renovación se debe realizar sobre el total de licencias de control-M, oportunamente adquiridas, para quinientos (500) procesos, con el servicio BMC Continuous Support.

El servicio de parte del adjudicatario deberá a su vez contemplar:

- Un máximo de 15 horas mensuales acumulables trimestralmente, tanto para respuestas ante situaciones críticas como eventuales o para innovaciones sobre la plataforma.
- Los requerimientos se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico a las direcciones acordadas entre la Gerencia General de Tecnología e Innovación (GGTI) y el adjudicatario.
- Visitas programadas: Se deberá considerar al menos 4 visitas anuales a las oficinas del cliente donde se encuentra la plataforma de software. Las mismas podrán ser utilizadas para que el adjudicatario realice o asista en trabajos preventivos, actualizaciones, aplicación de parches o mejoras de la plataforma. Por cada actividad se deberán enviar los correspondientes reportes de la actividad.
- 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.
- Se deberá brindar acceso en línea a documentación, recursos técnicos, base de conocimiento y foros de discusión.
- Apertura de Tickets: Se deberá brindar la posibilidad de abrir ticket en la modalidad 7 x 24. Hs. En caso de que se considere necesario se podrá realizar a través del adjudicatario el trámite de apertura de incidentes con el fabricante utilizando la cuenta de ARBA. Los especialistas del adjudicatario deberán realizar el seguimiento a los mismos hasta la solución definitiva del incidente.
- El adjudicatario deberá estar autorizado por BMC para comercializar sus productos y contar con personal técnico que garantice la suficiente idoneidad para efectuar la totalidad el servicio.
- La movilización del personal o cualquier costo que surgiera con motivo del soporte técnico requerido, correrá por cuenta del adjudicatario.