

**LICITACION PUBLICA N° 1/2016**

**ANEXO III**

**ESPECIFICACIONES TECNICAS BASICAS**

1. El proveedor prestará un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de un subsistema de almacenamiento externo multiplataforma Hitachi modelo USPVM de última generación (discos) de 26 terabytes (19,7 TiB en Open y 6,3 TiB en Mainframe) número de serie EHT93STORAGE000.

2. El servicio de mantenimiento de hardware correctivo comprende las tareas de diagnóstico de las fallas para determinar el origen de un mal funcionamiento, la mano de obra y las partes necesarias para restaurar o mantener las unidades en condiciones normales de funcionamiento.

En el caso del mantenimiento preventivo, la empresa adjudicada instalará los cambios de ingeniería que considere aplicables a las máquinas, siendo de instalación obligatoria los que afecten la seguridad de las misma.

En el supuesto caso de que el proveedor deba sustituir partes de los equipos, si fuera necesario para su correcto funcionamiento, deberá presupuestar los mismos antes de proceder a su recambio para su aprobación por el Organismo contratante, quedando a criterio del mismo determinar la metodología que considere adecuada, de acuerdo al caso y la normativa de contrataciones vigente, para su adquisición, no pudiendo en ningún caso realizar recambio sin consulta previa.

3. El servicio comprende mantenimiento preventivo para mantener en condiciones el equipo, y correctivo para restaurar la capacidad operativa del equipo que presente fallas, incluyendo la mano de obra y los repuestos necesarios. El trabajo se llevará a cabo en el lugar donde se encuentra instalado el equipamiento, en el edificio de casa central de Arba, sito en calle 45 e/7 y 8 de La Plata, Planta Baja, corredor E (celeste) Oficina 004.-

**Corresponde al expediente N° 22700-48751/2015**

4. El servicio se brinda de lunes a domingo y feriados de 00:00a 24:00 horas, con un tiempo de respuesta de dos (2) horas. Considerando tiempo de respuesta aquel que transcurre entre que la Gerencia de Soporte y Tecnología notifica la falla al proveedor y el primer contacto telefónico y de correo electrónico del personal de la empresa proveedora con la misma que se realiza con el objeto de notificar su presencia en el lugar.
5. Para las fallas críticas el proveedor debe comprometerse a realizar su mejor esfuerzo para restaurar la operatividad del sistema en un tiempo menor a cuatro (4) horas de haberse registrado el incidente según los procedimientos acordados por las partes. El concepto de “criticidad” se relaciona con la circunstancia de que, ante un desperfecto en su funcionamiento provoque la inoperatividad de un sistema de procesamiento de datos.
6. Para la reparación de fallas que a criterio de la Gerencia de Soporte y Tecnología sean consideradas “no críticas” el proveedor debe comprometerse a restaurar su operatividad en un tiempo menor a veinticuatro horas (24 hs) de haberse registrado el incidente de acuerdo a los procedimientos acordados por las partes, que sean conducentes a que la reparación no entorpezca la actividad del centro de cómputos. Las máquinas consideradas como “no críticas” serán aquellas que, ante un desperfecto en su funcionamiento permitan mantener operativo un sistema de procesamiento de datos en forma restringida.
7. Soporte y actualización técnica del programa Hitachi Dynamic Provisioning Software.-