

LICITACION PUBLICA N° 2/2016

ANEXO III

ESPECIFICACIONES TECNICAS BASICAS

Se solicita un servicio de actualización anual de las licencias detalladas en el Anexo II – Detalle de Renglones, para el año 2016, que contemple las siguientes características para la plataforma de virtualización de VMware:

- Se deberá proveer de manera inmediata desde la recepción de la orden de compra y hasta el 31 de diciembre de 2016 el 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.
- Atención técnica del tipo 5 x 9 hs. vía telefónica, mail, web conference y otro medio que se establezca y de acuerdo a la criticidad de la situación.
- Los requerimientos de soporte técnico se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico a las direcciones acordadas entre la Gerencia General de Tecnologías de la Información (GGTI) y el proveedor, siendo el máximo 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 el proveedor se conecta con la plataforma ya sea onsite o remotamente para diagnosticar y resolver el incidente en caso de ser necesario.
- Se deberán considerar al menos 120 horas de soporte anual, que se distribuirán entre los meses para los que dure la prestación del servicio, pudiendo las horas no utilizadas acumularse.
- Visitas programadas: se deberá considerar al menos cuatro (4) visitas anuales (que se distribuirán en el período en el que se extienda la prestación) a las oficinas del cliente donde se encuentra la plataforma de software. Las mismas podrán ser utilizadas para realizar trabajos preventivos y mejoras de la plataforma. Por cada actividad se deberán enviar los correspondientes reportes de la actividad.

- Se deberá brindar acceso en línea a documentación, recursos técnicos, base de conocimiento y foros de discusión.
- Apertura de Tickets: en caso de que se considere necesario se podrá realizar a través del proveedor el trámite de apertura de incidentes con el fabricante VmWare utilizando la cuenta de ARBA. Los especialistas del proveedor deberán realizar el seguimiento a los mismos hasta la solución definitiva del incidente.
- El proveedor deberá contar con personal técnico acreditado y debidamente certificado por VMWARE, que garantice la suficiente idoneidad para efectuar el servicio.
- La movilización del personal o cualquier costo que surgiera con motivo del soporte técnico requerido, correrá por cuenta del proveedor.