

Corresponde al expediente N° 22700 – 11341/2017

CONTRATACION DIRECTA N° 116/17
ANEXO III – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

Se solicita un servicio de actualización y mantenimiento que contemple las siguientes características para la plataforma de virtualización de VMware

- Atención técnica del tipo 7 x 24 horas 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 Tecnología e Innovación (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 diez (10) horas de soporte mensual. Las horas no utilizadas se podrán acumular.
- Visitas programadas: Se deberá considerar al menos una visita cada noventa (90) días 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 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: 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.

El siguiente es el detalle de las licencias que se deben renovar:

Producto	SKU	Serie	Cantidad
VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	VCS6- STD-C	1H006-AC2EL-P899C- 0V1R2-CHZ35	1
VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	VS6-EPL- C	M1204-AY3D4-K898U- 0638P-1W5H5	13