

Corresponde al expediente N° EX-2019-35506822-GDEBA-DPTAAARBA

CONTRATACIÓN DIRECTA N° 382-153-CME19

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

ANEXO I

- Se solicita un servicio por parte del adjudicatario, que contemple las siguientes características:
- El adjudicatario deberá brindar el servicio técnico solicitado a través de sus técnicos designados con atención 5 x 9 horas. on site, vía telefónica, mail, web conference y otro medio que se establezca y de acuerdo a la criticidad de la situación.
- La atención debe contemplar un máximo de diez (10) horas mensuales acumulables trimestralmente, tanto para respuestas ante situaciones críticas como eventuales consultas para asesoramiento sobre la plataforma.
- 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 adjudicatario, 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 adjudicatario se conecta con la plataforma ya sea on site o remotamente para diagnosticar y resolver el incidente, en caso de ser necesario.
- Se deberá proveer acceso a las últimas actualizaciones de versiones, releases, parches, etc. con el objeto de mantener el estado de todos los componentes al día, tanto de los equipos como del Fortimanager utilizado para la administración.
- 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 adjudicatario el trámite de apertura de incidentes con el fabricante Fortinet utilizando la cuenta de ARBA. Los especialistas del adjudicatario 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 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 las especializaciones tecnológicas en las cuales se clasifica el equipamiento solicitado.

- La movilización del personal, equipos, o cualquier costo que surgiera con motivo del soporte técnico requerido, correrá por cuenta del proveedor.
- La reparación de los equipos deberá ser ejecutada a satisfacción de la GGTI tomando en cuenta las siguientes consideraciones:
 - ✓ El tiempo máximo de respuesta será de cuatro (4) horas.
 - ✓ El tiempo de reparación de las partes o reemplazo del equipo será de seis días (6 días) hábiles, como máximo.
 - ✓ Para el cumplimiento de lo aquí estipulado, se entenderá como tiempo de respuesta, al tiempo 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 atención del inconveniente reportado; 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 mismo/s a satisfacción de la GGTI.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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 puesta en marcha del equipamiento, a entera satisfacción de la GGTI.
 - ✓ 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, de estas Especificaciones Técnicas Básicas.
 - ✓ Estos reemplazos deberán estar en condiciones de buen funcionamiento para las funciones que se requieran.

Corresponde al expediente N° EX-2019-35506822-GDEBA-DPTAAARBA

- Asistencia ante problemas no conocidos y que necesiten el análisis y/o desarrollo de nueva corrección por parte del producto.
 - ✓ Descripción del problema para ser enviado al fabricante
 - ✓ Seguimiento de la solución requerida.
 - ✓ Aplicación de la solución sugerida

ANEXO II

El siguiente es el detalle de los equipos y software de administración sobre los cuales se debe brindar el servicio:

MARCA	MODELO	SERIE
Fortigate	51E	FGT51E3U16000874
Fortigate	51E	FGT51E3U16003023
Fortigate	51E	FGT51E3U16003029
Fortigate	51E	FGT51E3U16003038
Fortigate	51E	FGT51E3U16003048
Fortigate	51E	FGT51E3U16003049
Fortigate	51E	FGT51E3U16003053
Fortigate	51E	FGT51E3U16003064
Fortigate	51E	FGT51E3U16003078
Fortigate	51E	FGT51E3U16003080
Fortigate	51E	FGT51E3U16003099
Fortigate	51E	FGT51E3U16003110
Fortigate	51E	FGT51E3U16003112
Fortigate	51E	FGT51E3U16003113
Fortigate	51E	FGT51E3U16003126
Fortigate	51E	FGT51E3U16003133
Fortigate	51E	FGT51E3U16003138
Fortigate	51E	FGT51E3U16003139
Fortigate	51E	FGT51E3U16003140
Fortigate	51E	FGT51E3U16003152
Fortigate	51E	FGT51E3U16003156
Fortigate	51E	FGT51E3U16003161
Fortigate	51E	FGT51E3U16003163
Fortigate	51E	FGT51E3U16003166
Fortigate	51E	FGT51E3U16003175
Fortigate	51E	FGT51E3U16003183
Fortigate	51E	FGT51E3U16003192

MARCA	MODELO	SERIE
Fortigate	51E	FGT51E3U16003201
Fortigate	51E	FGT51E3U16003209
Fortigate	51E	FGT51E3U16003221
Fortigate	61E	FGT61E4Q16000120
Fortigate	61E	FGT61E4Q16001670
Fortigate	61E	FGT61E4Q16001707
Fortigate	61E	FGT61E4Q16001816
Fortigate	61E	FGT61E4Q16001914
Fortigate	61E	FGT61E4Q16002314
Fortigate	61E	FGT61E4Q16003871
Fortigate	61E	FGT61E4Q16003915
Fortigate	61E	FGT61E4Q16003979
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004174
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004266
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004280
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004287
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004466
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004552
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004555
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004585
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004770
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004784
Fortigate	61E	FGT61E4Q16004830
SOFTWARE	TIPO	SERIE
Fortimanager	FMGVM64	FMGVM0A17001669