

Corresponde al expediente N° 22700 – 19680/2018

CONTRATACION DIRECTA N°382-80-LPR18

ESPECIFICACIONES TECNICAS BASICAS

ALCANCE DEL SERVICIO

Se solicita un servicio por parte del adjudicatario para la plataforma de virtualización de VMware, tanto ESX como NSX, que contemple las siguientes características:

- El adjudicatario deberá brindar el servicio técnico solicitado a través de sus técnicos designados con atención 7 x 24 hs. 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 quince (15) horas mensuales acumulables trimestralmente, tanto para respuestas ante situaciones críticas como eventuales consultas para asesoramiento sobre la plataforma.
- El servicio se deberá realizar sobre el total de las plataformas ESX y NSX que incluye además de las licencias a renovar, el total de licencias detalladas bajo la cuenta 684837142 de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, verificable a través del portal my.vmware.com.
- 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 onsite o remotamente para diagnosticar y resolver el incidente en caso de ser necesario.
- Visitas programadas: Se deberá considerar al menos seis (6) visitas anuales a las oficinas del cliente donde se encuentra la plataforma de software. Las mismas podrán ser utilizadas para realizar 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: En caso de que se considere necesario se podrá realizar a través del adjudicatario el trámite de apertura de incidentes con el fabricante VMware 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 contar con personal técnico acreditado y debidamente certificado por VMWare, que garantice la suficiente idoneidad para efectuar la totalidad el servicio.