

# TRENES ARGENTINOS OPERACIONES

## Servicio de garantías Equipos DellEMC ISILONs

## CONDICIONES GENERALES

### **OBJETO**

El contenido del presente documento tiene por objeto, establecer el alcance del requerimiento de **Servicio de garantías Equipos DellEMC ISILONs**, para el equipamiento descrito en el **Anexo I**. Los mismos se encuentran ubicados en los centros de procesamiento de datos pertenecientes a Trenes Argentinos Operaciones ubicados en :

**Línea Roca:** Hornos 11 – 2 piso (Datacenter – Oficina GTI) - Caba

**Línea Belgrano Sur:** Av. Los Nogales 1305, esq. Juncal, Tapiales - Bs.As.

**Línea Sarmiento:** Sala de comunicaciones La Rosada – 1 Piso - Predio Estación Once - Caba

**Sede Central:** Cabin 1 – 1 piso – Predio Estación Retiro Mitre – Caba

Cabe aclarar que a lo largo del presente documento y para una mayor claridad técnica, algunos términos se han conservado en su lengua nativa o con sus acrónimos sajones.

### **ALCANCE**

El servicio PROSUPPORT 4HR/MC SOFTWARE SUPPORT y PROSUPPORT 4HR/MC HARDWARE SUPPORT deberá incluir las siguientes características:

- Acceso 24hx7dx365 al departamento de soporte y servicio a disponibilidad del fabricante para solucionar problemas de los productos
- Envío al sitio de un técnico o entrega de piezas de reemplazo en el sitio de instalación o las demás ubicaciones de SOFSE aprobadas por el fabricante que se detallan en el acuerdo para solucionar problemas de productos.

Descripción ampliada de los alcances en el **Anexo II**

### **ENTREGA Y RECEPCIÓN**

Todos los bienes que componen la presente contratación serán entregados dentro de los QUINCE

(15) días corridos de la notificación de la Orden de Compra emitida por Trenes Argentinos Operaciones en Av. Ramos Mejía 1358 4 Piso o vía e-mail a [admins@trenesargentinos.gob.ar](mailto:admins@trenesargentinos.gob.ar)

### **PLAZO**

La duración del servicio de garantía tendrá una vigencia de doce (12) meses contados desde la notificación de la orden de compra.

### **CALIDAD DEL SERVICIO**

No podrá modificarse el nivel, calidad, periodicidad, categoría o cualquier otra característica del servicio durante el período de prestación, sin consentimiento de Sofse.

### **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

La Contratista se compromete a mantener en forma confidencial toda información que SOFSE identifique como reservada, y que deba ser intercambiada entre ambas partes, por motivos inherentes a la presente contratación.

### **REQUISITOS DE LOS BIENES OFERTADOS**

Si se dejara de comercializar el bien durante el periodo entre la presentación de la Oferta y su correspondiente entrega, la empresa adjudicataria deberá reemplazar por el comercializado, el que deberá poseer características técnicas iguales o superiores al ofertado. Sin costo adicional para **SOFSE**

Ese reemplazo deberá ser previamente autorizado por quien realice el dictamen técnico.

### **REQUISITOS DEL OFERENTE**

El oferente debe acreditar experiencia para la oferta a proveer, para ello deberá:

- Acreditar documentalmente estar radicado en la República Argentina, con no menos de CINCO (5) años de antigüedad previos a la presentación de la oferta.
- Poseer representación oficial autorizada para la República Argentina, emitida por el fabricante y un servicio técnico especializado, que deberá brindarse con personal calificado, certificado y acreditado por el fabricante y desarrollador del software. Se deberá incluir la documentación respaldatoria emitida por el fabricante.
- Acreditar documentalmente que el oferente es canal certificado de la marca propuesta por al menos DOS (2) años.

En todos los casos la documentación que se acompañe deberá estar redactada en idioma nacional. En caso de que la documentación esté redactada en idioma extranjero, se deberá acompañar la correspondiente traducción, realizada por traductor público matriculado.

### **PENALIDADES**

Aplicable a demora por entrega de la partes o servicio.

Multas por Mora: Por la demora en la entrega de los productos y/o servicios contratados, se aplicará una multa del CERO COMA CERO CINCO POR CIENTO (0,05%) del valor de lo satisfecho fuera de término por cada día hábil de atraso. En ningún caso las multas podrán superar el CIEN POR CIENTO (100%) del valor del contrato.

El Proveedor podrá solicitar por única vez la extensión del plazo del cumplimiento de la prestación antes del vencimiento del mismo, exponiendo los motivos de la demora. SOFSE se reserva el derecho de conceder o no la extensión solicitada. La dilación del plazo sólo será admisible cuando existieran causas debidamente justificadas y las necesidades de SOFSE admitan la satisfacción de la prestación fuera de término. No obstante la aceptación corresponderá la aplicación de la multa por mora en la entrega, de acuerdo a lo previsto con anterioridad.

**ANEXO I**

Descripción de equipos alcanzados (seriales)

JWXER170600058  
CEGER170900052  
JWXER170600083  
JWXER170600063  
CEGER171000031  
JWXER170600067

CEGER170500023  
CEGER170500021  
CEGER170500020  
CEGER170500024  
CEGER170500019  
CEGER170500022

CEGER181700042  
CEGER181700040  
CEGER181700041

CEGER171200081  
CEGER171200083  
CEGER171200085  
CEGER171200086  
CEGER171200082  
CEGER171200084

## ANEXO II

A continuación se enumeran las características de servicio incluidas en el servicio PROSUPPORT 4HR/MC

Product	Standard Warranty	Available Support Options	Designated Customer- Replaceable Units (CRUs)*
Isilon Family Equipment	1 year hardware only; Limited	Premium <sup>1</sup> , Enhanced <sup>1</sup> , ProSupport Plus 4HR/MC, ProSupport Plus NBD, ProSupport 4HR/MC, ProSupport NBD	Power supplies, power cables, NVRAM batteries (only Gen4 or lower) , Hard Disks, Rail kits, IB switches, IB cables, faceplates, Backend Ethernet Switches, Backend Ethernet Switch Cables
Isilon Family Software	90 day; defective media replacement Support during warranty available with purchase of a maintenance support option	Premium <sup>1</sup> , Enhanced <sup>1</sup> , ProSupport Plus 4HR/MC, ProSupport Plus NBD, ProSupport 4HR/MC, ProSupport NBD	None

- **Soporte técnico global:** contacto con Fabricante telefónicamente o en la interfaz web 24x7 para informar un problema de equipo o software y aportar datos que permitan realizar una evaluación inicial del nivel de gravedad. El fabricante deberá proporcionar una respuesta por medios remoto en función del nivel de gravedad del problema o una respuesta en el sitio como se describe a continuación, en caso de que lo considere necesario
  - **Nivel de gravedad 1:** 30 minutos con soporte 24x7
  - **Nivel de gravedad 2:** 2 horas con soporte 24x7
  - **Nivel de gravedad 3:** 3 horas en horario comercial local
  - **Nivel de gravedad 4:** 8 horas en horario comercial local
  
- **Respuesta en el sitio:** el Fabricante deberá enviar personal autorizado a los sitios de instalación para solucionar el problema después de haberlo aislado si considera necesaria la respuesta en el sitio, aplicasolo para el hardware. El objetivo inicial de respuesta de gravedad y se halla dentro de los siguientes plazos después de que el fabricante considere necesario brindar soporte en el sitio
  - **Nivel de gravedad 1:** 4 horas con soporte 24x7
  - **Nivel de gravedad 2:** en un plazo de 12 horas naturales
  - **Nivel de gravedad 3:** el siguiente día laboral, según el horario laboral local
  - **Nivel de gravedad 4:** el siguiente día laboral, según el horario laboral local
  
- **Entrega de piezas de reemplazo:** El Fabricante proporciona piezas de reemplazo cuando lo considere necesario. El objetivo de entrega de piezas de reemplazo se basa en el nivel de gravedad y se halla dentro de los siguientes plazos después de que el fabricante, considere necesario instalar una pieza de reemplazo
  - **Nivel de gravedad 1:** 4 horas con soporte 24x7
  - **Nivel de gravedad 2:** en un plazo de 12 horas naturales
  - **Nivel de gravedad 3:** el siguiente día laboral, según el horario laboral local
  - **Nivel de gravedad 4:** el siguiente día laboral, según el horario laboral local
  
- **Derecho a versiones nuevas de software:** el Fabricante ejecuta la instalación de las versiones nuevas de software. Para el software que el fabricante considere software de ambiente operativo de los equipos, pero solo cuando los equipos asociados en los que se instala el software del ambiente operativo estén cubiertos por la garantía del fabricante o un contrato de mantenimiento del fabricante en vigor. El cliente

ejecuta la instalación de las versiones nuevas del software que no esté clasificado como software del ambiente operativo de los equipos a menos que el fabricante, considere necesario que se haga de otro modo.

- **Monitoreo y reparación remotos 24x7:** algunos equipos se comunican de manera automática e independiente con el fabricante para brindar información que ayude al fabricante a evaluar problemas, para aquellos equipos que disponen de herramientas de monitoreo remoto y de tecnología del fabricante, en cuanto se notifica el problema al fabricante, se aplican los mismos objetivos de respuesta antes descriptos para el soporte técnico global y la respuesta en el sitio.
- **Acceso 24x7 a herramientas de soporte en línea:** acceso 24x7 a las herramientas web de servicio al cliente de auto ayuda y conocimientos que ofrece el fabricante mediante el sitio del servicio de soporte en línea del fabricante

### SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Se detallan a continuación, las características del servicio adicionales incluidas como parte del servicio de mantenimiento del fabricante -Dell EMC Prosupport 4HR/MC, durante el periodo activo del servicio, aplicable las versiones del software que se cuenten con soporte remoto seguro del fabricante.

- **Evaluación del ambiente:** Verificación del grado de desgaste de los discos solidos SSD, validación de la activación de la conectividad remota, comprobación de componentes fallidos en los equipos elegibles, verificación del software del ambiente operativo de los equipos según las recomendaciones de código de destino, validación de los niveles de firmware de los componentes y las unidades de disco, identificación de las ordenes de cambio en el sitios las asesorías técnicas y las alertas de seguridad que implican a los equipos afectados, resumen de las solicitudes de servicios abiertas. Sofse tiene derecho a solicitar una evaluación del ambiente en cada periodo de doce meses durante el plazo de vigencia aplicable del contrato de mantenimiento del tipo Dell EMC Prosupport 4HR/MC en vigor
- **Reemplazo proactivo de discos SSD:** si el nivel de resistencia de cualquier disco SSD alcanza el cinco por ciento o menos, según lo determine el fabricante, durante el plazo de vigencia en vigor del contrato de mantenimiento del tipo Dell EMC Prosupport 4HR/MC, Sofse tiene derecho a recibir un disco SSD de reemplazo. El nivel resistencia hace referencia al porcentaje promedio de vida útil restante del disco SS elegible. El objetivo de respuestas se base en características de servicio aplicables de entrega de piezas de reemplazo y respuesta en el sitio antes detalladas

### DESCRIPCION DE LOS NIVELES DE GRAVEDAD

- **Gravedad 1:** critica; un problema grave impide al cliente o al grupo de trabajo ejecutar funciones de negocio importantes
- **Gravedad 2:** alta; el cliente o el grupo de trabajo pueden llevar a cabo las funciones del trabajo, pero el rendimiento de estas funciones es menor o esta extremadamente limitado.
- **Gravedad 3:** media; el rendimiento del cliente o del grupo de trabajo de una función de trabajo no se ve afectado en su mayor parte.
- **Gravedad 4:** solicitud; el impacto en el sistema es mínimo, incluye solicitudes de características y otras preguntas que no se consideren críticas.

**ANEXO III**

“Planilla de Cotización”

**OPERADORA FERROVIARIA S.E - SOFSE -**

.....

**PLANILLA DE COTIZACIÓN**

Razón Social:		Fecha:				
Cuit:		Presupuesto N°:				
Dirección -Ciudad-CP:		Moneda:				
E-Mail:		Condición de Pago (*)	Según pliego			
<b>Renglón</b>	<b>Numero de parte</b>	<b>Descripción</b>	<b>UM</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario S/IVA</b>	<b>Valor Total S/IVA</b>
1		RENOVACION DE SOPORTE ISILON	C/U	1		
			Subtotal			
			IVA__%			
			Total			
Celdas que deben ser completadas por el oferente			Cargo, Firma y Aclaración:			



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Anexo firma conjunta**

**Número:**

**Referencia:** PET - Servicio de garantías Equipos DellEMC ISILONs

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 7 pagina/s.