

PLIEGO DE ESPECIFICACIÓN TÉCNICA

SOPORTE DE EQUIPAMIENTO LENOVO

PLIEGO DE ESPECIFICACIÓN TÉCNICA SOPORTE DE LENOVO

Índice

1. OBJETO Y ALCANCE	3
2. DESCRIPCIÓN	3
3. PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA	7
5. MODALIDAD DE CERTIFICACIÓN	7
6. REQUISITOS U OBLIGACIONES DEL OFERENTE	7
ANEXO I - PLANILLA DE COTIZACIÓN	9

1. OBJETO Y ALCANCE

El presente documento tiene por objeto establecer las características técnicas necesarias para la contratación de un servicio de renovación de soporte para los servidores y switches de fibra LENOVO que se encuentran distribuidos en los diferentes datacenters pertenecientes a la Operadora Ferroviaria Sociedad Anónima (SOFSA).

Mantener estos equipos bajo soporte oficial resulta indispensable para garantizar la alta disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos críticos de la empresa ya que son los servidores principales (core) que alojan los servicios críticos.

El oferente deberá incluir en su oferta una descripción pormenorizada de la solución ofrecida, la cual deberá incluir todos los detalles que permitan evaluar el cumplimiento técnico y las especificaciones de cada uno de los ítems solicitados. La propuesta se integrará con:

I. Descripción técnica detallada para el renglón ofertado.

II. La documentación en la que consten las características técnicas del servicio que forma parte de la propuesta del Oferente.

Las prestaciones que componen la presente contratación comprenden UN (1) renglón:

2. DESCRIPCIÓN

REGLON	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	SERVICIO DE SOPORTE PARA EQUIPAMIENTO LENOVO	1

El oferente deberá presentar su oferta de precio según las planillas de cotización identificadas como **ANEXO I**.

Deberán proveerse servicios oficiales para el mantenimiento, la reparación y/o el reemplazo de partes para los equipos que se detallan a continuación. El oferente deberá hacerse cargo tanto del costo de las piezas consumidas debido al uso y desgaste habitual, como del costo de la mano de obra necesaria para mantener los equipos durante el plazo de la cobertura.

La cobertura deberá contemplar, de manera mandatoria e integral, la totalidad de los componentes que integran los servidores, incluyendo memorias, fuentes, tarjetas de red, microprocesadores, la totalidad de los cajones de expansión (enclosures) y todas las unidades de disco duro o de estado sólido instaladas en los mismos, sin excepción alguna.

La duración del servicio será de DOCE (12) meses.

Código de contrato de referencia anterior de Soporte Lenovo ZSYX3V.

Equipamiento de Datacenters Principales a mantener:

#	Descripción / Modelo	Número de Serie (S/N)
1	ThinkSystem SR650V2	J101VENF
2	ThinkSystem SR650V2	J101VENN
3	ThinkSystem SR650V2	J101VENM
4	ThinkSystem SR650V2	J101VENE
5	ThinkSystem SR650V2	J101VENC
6	ThinkSystem SR650V2	J101VENL
7	ThinkSystem SR650V2	J101VENB
8	ThinkSystem SR650V2	J101VENG
9	ThinkSystem SR650V2	J101VENA
10	ThinkSystem SR850 V2	J101VX3K
11	ThinkSystem SR850 V2	J101VX32
12	ThinkSystem SR850 V2	J101VX33
13	ThinkSystem SR850 V2	J101VX3B
14	ThinkSystem SR850 V2	J101VX3C
15	ThinkSystem SR850 V2	J101VEN6
16	ThinkSystem SR850 V2	J101VEN7
17	ThinkSystem SR850 V2	J101VEN8
18	ThinkSystem DB610S Gen6 FC Switch 24x16Gb SWL SFP	MM29390
19	ThinkSystem DB610S Gen6 FC Switch 24x16Gb SWL SFP	MM29392
20	ThinkSystem SR850 V2	J101VX3G
21	ThinkSystem SR850 V2	J101VX34
22	ThinkSystem SR850 V2	J101VX36
23	ThinkSystem SR850 V2	J101VX37
24	ThinkSystem SR850 V2	J101VX38
25	ThinkSystem SR850 V2	J101VX3E
26	ThinkSystem SR650V2	J101VENH
27	ThinkSystem SR650V2	J101VENK
28	ThinkSystem DB610S Gen6 FC Switch 24x16Gb SWL SFP	MM29450
29	ThinkSystem DB610S Gen6 FC Switch 24x16Gb SWL SFP	MM29459
30	ThinkSystem SR850 V2	J101VX3H
31	ThinkSystem SR850 V2	J101VX3D

IF-2026-93259990-APN-GTIIYT#SOFSE

32	ThinkSystem SR850 V2	J101VX39
33	ThinkSystem SR850 V2	J101VX3A
34	ThinkSystem SR850 V2	J101VX35
35	ThinkSystem SR850 V2	J101VX3F
36	ThinkSystem DB610S Gen6 FC Switch 24x16Gb SWL SFP	MM29468
37	ThinkSystem DB610S Gen6 FC Switch 24x16Gb SWL SFP	MM29461
38	ThinkSystem SR650V2	J101VEND
39	ThinkSystem SR650V2	J101VEN9

Alcance del Servicio Requerido (Lenovo Premier Support):

SERVICIOS	PREMIER EN SITIO
Centro de atención técnica (TAC)	24x7
Soporte de autoayuda en línea	SI
Permisos para actualización de software	SI
Sustitución anticipada de hardware	24X7X4*
Sustitución de hardware en sitio	24X7X4
Centro de mantenimiento inteligente	SI
Alertas call home	SI

*24x7x4: Para solicitudes de servicio de Prioridad 1 y Prioridad 2, ventana de cobertura 24 horas los 7 días de la semana dentro de las 4 horas de reportado el caso; Para solicitudes de servicio de Prioridad 3 y Prioridad 4, ventana de cobertura 9 horas de lunes a viernes 5, entrega al Siguiente Día Hábil (NBD).

Definición de Niveles de Prioridad y Tiempos de Respuesta:

NIVEL DE PRIORIDAD	COBERTURA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICIÓN
Prioridad 1 (P1)	24x7	30 minutos	Impacto crítico en las operaciones comerciales del cliente. Las operaciones esenciales están detenidas.
Prioridad 2 (P2)	24x7	60 minutos	Aspectos significativos de la operación se ven afectados negativamente. Se puede operar, pero el rendimiento está severamente degradado.
Prioridad 3 (P3)	24x7	2 horas	Fallas con impacto limitado. La mayoría de las operaciones comerciales siguen siendo completamente funcionales.
Prioridad 4 (P4)	24x7	NBD	Poco o ningún impacto operativo. Incluye consultas de configuración, asistencia técnica orientativa o dudas generales.

El tiempo de respuesta se calculará desde el momento en que el Soporte Oficial acepta la solicitud de servicio hasta que el oferente se pone en contacto con el representante técnico asignado por SOFSA por primera vez.

Actualizaciones de Software Integrado:

El adjudicatario deberá, dentro del periodo de validez del servicio, brindar el soporte y proporcionará de forma irrestricta las actualizaciones de software del sistema integrado que incluyen correcciones de errores y versiones de mantenimiento. SOFSA podrá obtenerlas directamente desde el sitio web oficial de soporte de LENOVO y realizar la instalación pertinente.

Se define como software integrado al software sin licencia implantado en chips o tarjetas de hardware que un producto empresarial de LENOVO requiere para su correcto funcionamiento, incluyendo el sistema operativo base de la controladora (SO), los controladores (drivers) y el firmware. El software integrado comparte el mismo ciclo de vida que el hardware. Quedan excluidas las actualizaciones de software de terceros o aplicaciones que requieran licencias de valor añadido independientes.

Sustitución de Hardware y Componentes:

El soporte oficial del fabricante deberá diagnosticar y gestionar el incidente de forma remota en primera instancia. Si la resolución requiere la sustitución de hardware defectuoso, se asignará un técnico de servicio de campo en sitio para instalar las piezas de repuesto dentro de las ventanas estipuladas por el SLA.

- **Garantía de partes:** Toda parte reemplazada tendrá una garantía mínima de doce (12) meses a partir de la conformidad escrita del representante técnico de SOFSA, o el resto del período de garantía inicial, lo que sea más largo.
- **Devolución de partes:** SOFSA será responsable de devolver las piezas defectuosas sustituidas al sitio designado por el adjudicatario dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la recepción del repuesto, salvo en los casos que aplique la opción de retención de disco (KYD).
- **Obsolescencia:** Si una pieza o modelo se encuentra fuera de stock o discontinuado, el adjudicatario deberá proveer un componente de reemplazo con un rendimiento igual o superior al original.

Sistema De Monitoreo Proactivo Y Apertura Automática De Casos (Lenovo Xclarity Administrator)

El servicio ofertado deberá incluir de manera mandatoria el licenciamiento, soporte y configuración de la plataforma de gestión Lenovo XClarity Administrator (o la solución oficial del fabricante equivalente vigente) que cuente con las capacidades activas de Call Home / Remote Support.

IF-2026-93259990-APN-GTIIYT#SOFSE

3. PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA

Plazo de Inicio del Servicio: El servicio de soporte tendrá una duración de doce (12) meses corridos. El plazo máximo para el inicio efectivo de la cobertura será de treinta (30) días corridos a partir de la notificación de la Orden de Compra emitida por SOFSA.

Lugares de Cobertura: Los equipos se encuentran instalados en los distintos datacenters operativos de la empresa situados en las terminales de Retiro, Once, Tapiales y Constitución. Luego de la adjudicación, SOFSA asignará un representante técnico específico por cada sitio.

4. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

La modalidad de contratación será Orden de compra cerrada.

5. MODALIDAD DE CERTIFICACIÓN

La certificación de los servicios se realizará de manera efectiva al momento del inicio formal y validación de la activación de la cobertura de soporte por parte del fabricante.

6. REQUISITOS U OBLIGACIONES DEL OFERENTE

El oferente debe poseer experiencia en la solución a proveer, para ello deberá:

Acreditar estar radicado en la República Argentina con un mínimo de tres (3) años de antigüedad previos a la fecha de presentación de la oferta.

Acreditar relación comercial directa con el fabricante LENOVO, sin intermediarios, por un período no menor a tres (3) años.

Acreditar de forma fehaciente ser Canal ISG Silver IDG autorizado (o socio de valor equivalente certificado por LENOVO).

Presentar una carta original emitida por el fabricante (LENOVO) que autorice explícitamente al oferente a presentar oferta para esta contratación específica.

Toda la documentación presentada deberá estar redactada en idioma nacional. Si se acompaña documentación respaldatoria en idioma extranjero, se deberá adjuntar su correspondiente traducción efectuada por traductor público matriculado.

Centro de Soporte Local: Deberá contar con un Centro de Atención Telefónica y de Soporte Técnico propio con disponibilidad las 24 horas los 7 días de la semana incluyendo feriados, con capacidad técnica para brindar soporte de Nivel 1 sobre la totalidad de los productos Lenovo licitados y gestionar la escalación inmediata de casos complejos al fabricante.

ANEXO I - PLANILLA DE COTIZACIÓN

TRENES ARGENTINOS					
SOPORTE DE EQUIPAMIENTO LENOVO					
PLANILLA DE COTIZACIÓN					
Razón Social:					Fecha:
Cuit:					Presupuesto N°:
Dirección-Ciudad-CP:					Moneda:
E-Mail:					Condición de Pago (*)
Ítem	Descripción	UM	Cantidad	Valor Unitario S/IVA	Valor Total S/IVA
1	SOPORTE DE EQUIPAMIENTO LENOVO	C/U	1		
				Subtotal	
				IVA__%	
				Total	
				Cargo, Firma y Aclaración:	
Celdas que deben ser completadas por el oferente					



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Año de la Grandeza Argentina

Hoja Adicional de Firmas
Anexo firma conjunta

Número: IF-2026-93259990-APN-GTIIYT#SOFSE

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Jueves 24 de Septiembre de 2026

Referencia: PET - SOPORTE DE EQUIPAMIENTO LENOVO

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 9 pagina/s.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2026.09.23 13:51:01 -03:00

Juan Pablo Dawidziuk
Coordinador General
Gerencia Tecnología de la Información e Innovación y Telecomunicaciones
Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2026.09.24 11:29:23 -03:00

Leonel Hernan Miglioli
Gerente
Gerencia Tecnología de la Información e Innovación y Telecomunicaciones
Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado