



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

PLIEGO DE ESPECIFICACIÓN TÉCNICA

GARANTIA Y SOPORTE DE EQUIPAMIENTO DELL ISILON



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

PLIEGO DE ESPECIFICACIÓN TÉCNICA GARANTIA Y SOPORTE DE EQUIPAMIENTO DELL ISILON

Índice

1.	OBJETO Y ALCANCE	3
2.	DESCRIPCIÓN	3
3.	PLAZO DE ENTREGA	6
4.	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	6
5.	MODALIDAD DE CERTIFICACIÓN	6
6.	VISITAS Y RELEVAMIENTOS	6
7.	REQUISITOS U OBLIGACIONES DEL OFERENTE	7
	ANEXO I - PLANILLA DE COTIZACIÓN	8



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

1. OBJETO Y ALCANCE

El presente documento tiene por objeto establecer las características técnicas necesarias para la contratación de un servicio de garantía y soporte de equipamiento crítico de almacenamiento DELL ISILON en los centros de procesamiento de datos de Sede Central, Línea Sarmiento y Línea Belgrano Sur, con el objetivo de proveer alta disponibilidad de datos en los sistemas de videovigilancia de la Operadora Ferroviaria Sociedad Anónima (SOFSA).

Dado que estos equipos están en operación continua y almacenan información sensible, es fundamental garantizar su correcto funcionamiento mediante un soporte técnico especializado y actualizado.

Sin soporte técnico activo, cualquier fallo hardware o software podría resultar en la pérdida de datos críticos o interrupciones del servicio.

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.

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.

La misma se integrará con:

I. Descripción técnica detallada para cada renglón ofertado.

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

B. Las prestaciones que componen la presente contratación comprende UN (1) renglón, conforme el siguiente detalle en el artículo 2 del presente pliego.

2. DESCRIPCIÓN

REGLON	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	SERVICIO DE GARANTIA Y SOPORTE PARA EQUIPAMIENTO ISILON DELL	1

El servicio deberá ser del tipo PROSUPPORT 4HR/MC SOFTWARE SUPPORT y PROSUPPORT 4HR/MC HARDWARE SUPPORT.

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

Deberán proveerse servicios para el mantenimiento, la reparación y/o el reemplazo de partes o de equipos, si corresponde, para los equipos que se detallan.



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

El oferente deberá proporcionar y 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 esta cobertura.

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

Equipamiento de Datacenters a mantener:

Línea	Marca	Modelo	Serial
LBS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	JWXER170600058
LBS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	CEGER170900052
LBS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	JWXER170600083
LBS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	JWXER170600063
LBS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	CEGER171000031
LBS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	JWXER170600067
LBS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	FXTER210300006
LBS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	FXTER210300013
SC	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-36TB	CEGER181700040
SC	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-36TB	CEGER181700041
SC	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-36TB	CEGER181700042
SC	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-36TB	FXTER210300033
SC	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-36TB	FXTER210300035
LS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	CEGER171200081
LS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	CEGER171200083
LS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	CEGER171200085
LS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	CEGER171200086
LS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	CEGER171200082
LS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	CEGER171200084
LS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	FXTER210300036
LS	DELL-EMC	isilon X210-2U-Single-24GB-2x1GE-2x10GE SFP+-11TB-200GB SSD	FXTER210300018
LBS	DELL-EMC	MELLANOX 8 PORT SWITCH	MT1702X01817
LBS	DELL-EMC	MELLANOX 8 PORT SWITCH	MT1702X01835
LS	DELL-EMC	MELLANOX 8 PORT SWITCH	MT1702X09893
LS	DELL-EMC	MELLANOX 8 PORT SWITCH	MT1704X01177
SC	DELL-EMC	MELLANOX 8 PORT SWITCH	MT1714X04130
SC	DELL-EMC	MELLANOX 8 PORT SWITCH	MT1714X04131



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

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 al cliente de Dell para solucionar problemas de los productos.
- Soporte técnico global: deberá proveer contacto con Dell 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. Dell 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:
 - **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: Dell 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. El objetivo inicial de respuesta de gravedad y se deberá encontrar dentro de los siguientes plazos de 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: Dell deberá proporcionar piezas de reemplazo cuando lo considere necesario. El objetivo de entrega de piezas de reemplazo se basa en el nivel de gravedad y se deberá encontrar dentro de los siguientes plazos después de que Dell, 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: Dell deberá ejecutar la instalación de las versiones nuevas de software. Para el software que Dell 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 de Dell o un contrato de mantenimiento de Dell en vigor.

Deberá contemplar lo siguiente:

 - **Monitoreo y reparación remotos 24x7:** para aquellos equipos que disponen de herramientas de monitoreo remoto y de tecnología de Dell, en cuanto se notifique el problema a Dell, se deberán aplicar los mismos objetivos de respuesta antes descritos para el soporte técnico global y la respuesta en el sitio.



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

- **Acceso 24x7 a herramientas de soporte en línea:** deberán proveer acceso 24x7 a las herramientas web de servicio al cliente de auto ayuda y conocimientos que ofrece Dell mediante el sitio del servicio de soporte en línea de Dell EMC.
- Descripción de los niveles de gravedad:
 - **Gravedad 1:** critica; un problema grave impide ejecutar funciones de negocio importantes.
 - **Gravedad 2:** alta; la empresa puede llevar a cabo las funciones del trabajo, pero el rendimiento de estas funciones es menor o esta extremadamente limitado.
 - **Gravedad 3:** media; el rendimiento 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.

3. PLAZO DE ENTREGA

El plazo de inicio se establece a partir de la firma del acta de inicio del servicio.

4. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

La modalidad de contratación será Orden de compra cerrada.

5. MODALIDAD DE CERTIFICACIÓN

La certificación se realizará al momento del comienzo del servicio.

6. VISITAS Y RELEVAMIENTOS

Previo a la presentación de las ofertas y con la suficiente antelación, TRENES ARGENTINOS OPERACIONES convocará a una visita conjunta y simultánea para todos los oferentes. Esta visita tiene carácter obligatorio y la no participación en la misma, o la no presentación del Certificado correspondiente en la oferta, es causal de desestimación. El oferente asume el compromiso de participar de la visita a fin de tomar conocimiento de la necesidad antes de formular su oferta, con el fin de ampliar detalles, salvar cualquier error u omisión que pudiera haber en la documentación y tener en cuenta en su cotización todas las tareas necesarias, para que los trabajos cumplan con la finalidad deseada. No se aceptarán reclamos de ningún tipo por errores, omisiones o incomprensión de lo estipulado en este pliego.



**Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte**

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

7. REQUISITOS U OBLIGACIONES DEL OFERENTE

El oferente debe acreditar experiencia para la oferta a proveer y cumplir con los siguientes requisitos:

- Acreditar documentalmente estar radicado en la República Argentina, con no menos de CINCO (5) años de antigüedad previos a la presentación de la oferta.
- Acreditar documentalmente ser Titanium Partner de DELL.
- Presentar una carta emitida por el fabricante autorizando al oferente a presentar oferta específicamente para la presente contratación.
- Poseer preferentemente certificación ISO 27001.
- Certificado de asistencia a la visita obligatoria.
- 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 Trenes Argentinos podrá solicitar la correspondiente traducción, realizada por traductor público matriculado.



Ministerio de Economía
Secretaría de Transporte

2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

ANEXO I - PLANILLA DE COTIZACIÓN

TRENES ARGENTINOS					
GARANTIA Y SOPORTE EQUIPAMIENTO DELL ISILON					
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	GARANTIA Y SOPORTE EQUIPAMIENTO DELL ISILON	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 RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Hoja Adicional de Firmas
Anexo firma conjunta

Número:

Referencia: PET - GARANTIA Y SOPORTE DE EQUIPAMIENTO ISILON

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 8 pagina/s.