

# TRENES ARGENTINOS OPERACIONES

## RENOVACION DE SOPORTE EQUIPAMIENTO HUAWEI.

**PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

**Artículo 1°.OBJETO.**

El presente documento tiene por objeto, establecer el alcance del requerimiento relacionado con la renovación del soporte, para los seis (6) servidores Huawei que se encuentran distribuidos en los diferentes datacenters pertenecientes a **SOFSE**.

Los detalles de los mismos se encuentran en el Artículo 3°. **DESCRIPCION.**

**Artículo 2°. – PLAZO DE ENTREGA Y LUGAR DE ENTREGA.**

VEINTICUATRO (24) horas a partir de notificada la Orden de Compra emitida por SOFSE.

Los lugares de entrega, según el número de serie podrán ser:

- (1)** Av. Dr. Jose Maria Ramos Mejia 1358, 2 Piso. Retiro CABA.
- (2)** Av. Dr. Jose Maria Ramos Mejia 1358 Cabin 1, 1 Piso. Retiro CABA
- (3)** Hornos 11. 2 Piso. Constitución CABA.

La documentación relacionada a la orden de compra deberá ser enviada al correo electrónico que será informado por el responsable del servicio al proveedor que resulte adjudicado.

**Artículo 3°. – DESCRIPCIÓN.**

Ítem 1:

MODELO	NÚMERO DE SERIE	NOMBRE DEL SERVICIO	CANTIDAD
OceanStor 5500 V5	2102351QJR9WK3800008 <b>(1)</b>	Hi Care Onsite Premier	3
	2102351QJR9WK3800009 <b>(2)</b>		
	2102351QJR9WK3800010 <b>(3)</b>		
OceanStor Dorado 3	2102353BBF9WLA800027 <b>(3)</b>	Hi Care Onsite Premier	3
	2102353BBF9WLA800028 <b>(1)</b>		
	2102353BBF9WLA800029 <b>(2)</b>		

*Se deberá cotizar un único valor para los seis (6) equipos por el soporte HI CARE ONSITE PREMIER.*

**Artículo 4°. - SERVICIOS CONEXOS DE SOPORTE TÉCNICO, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO:**

Ver Anexo I

**Artículo 5°. – DURACION DEL SOPORTE.**

La duración del soporte será por un periodo de 12 meses a partir del plazo de entrega mencionado en el Artículo 2.

**Artículo 6° - REQUISITOS DEL OFERENTE:**

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

- Acreditar documentalmente estar radicado en la República Argentina, con no menos de TRES (3) años de antigüedad previos a la presentación de la oferta.
- Acreditar relación comercial directa con el fabricante, sin intermediarios, no menor a TRES (3) años.
- Acreditar ser Canal VAP (Value Added Partner).
- Presentar carta del fabricante autorizando al oferente a presentar oferta en la presente contratación.
- 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
- Deberá contar con un centro de soporte propio, 24x7, con capacidad de dar soporte Nivel 1 a casos de soporte sobre todos los productos ofertados, y escalar los casos al fabricante. Los procesos de dicho Centro de soporte deberán estar certificados bajo norma ISO 9001.

**ANEXO I**

**DESCRIPCION DEL ALCANCE DE LOS SOPORTES SOLICITADOS.**

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 24x7, entrega en cuatro horas; Para solicitudes de servicio de Prioridad 3 y Prioridad 4, ventana de cobertura 9x5, entrega al **Siguiente Día Hábil (NBD)**.

## DESCRIPCION DEL SERVICIO.

### SOPORTE DEL CENTRO DE AISTENCIA TECNICA (TAC).

Se deberá poder acceder al Centro de Asistencia Técnica (TAC) del soporte oficial del fabricante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de las líneas directas del TAC, los correos electrónicos, los sitios web y la APP móvil para realizar consultas técnicas sobre los productos, solucionar problemas y otras solicitudes de servicio.

Nivel de prioridad	Ventana de cobertura	Tiempo de respuesta
Prioridad 1	24x7	30 minutos
Prioridad 2	24x7	60 minutos
Prioridad 3	24x7	2 horas
Prioridad 4	24x7	NBD

El tiempo de respuestas se deberá de calcular desde el momento en que el TAC acepta la solicitud del servicio hasta el momento en que el oferente se pone en contacto con SOFSE por primera vez.

### PERMISOS PARA LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE.

Dentro del periodo de validez del servicio, el soporte oficial del fabricante proporcionara actualizaciones de software del sistema integrado que incluyen correcciones de errores y versiones de mantenimiento. SOFSE podrá obtener las actualizaciones de software en el sitio web de soporte técnico del Huawei y realizar la instalación de las actualizaciones de software. El software integrado es el software sin licencia implantado en chips o tarjetas de hardware que un producto empresarial de Huawei requiere para que el hardware funcione correctamente, e incluye el sistema operativo (SO), los controladores y el firmware. El software integrado tiene el mismo ciclo de vida que el hardware. Las actualizaciones de software de terceros y de software de aplicaciones (como el software de valor añadido HyperSnap de almacenamiento) no están cubiertas por este servicio.

### SUSTITUCION ANTICIPADA DE HARDWARE.

La sustitución anticipada de hardware da derecho a SOFSE a recibir la sustitución anticipada de hardware una vez que el soporte oficial del fabricante considere que es necesario un repuesto y se genere el número de **autorización de devolución de material (RMA)**. SOFSE será responsable de devolver las piezas defectuosas a un sitio designado por el adjudicatario dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de las piezas de repuesto.

Las piezas de repuesto pueden ser nuevas o equivalentes a nuevas en rendimiento. Si el producto o pieza ya no está en producción o está fuera de stock, el adjudicatario deberá proporcionar otro tipo de producto o pieza con un rendimiento igual o mejor que el original. El adjudicatario deberá garantizar cualquier producto o pieza sustituido durante noventa (90) días a partir del envío.

Los niveles de servicio detallados son los siguientes:

<b>Paquete de servicio</b>	<b>Nivel de servicio</b>	<b>Descripción</b>
Premier en sitio	24x7x4 (P1/P2) 9x5xNBD (P3/P4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de servicio de Prioridad 1 y Prioridad 2: ventana de cobertura 24x7, las piezas de repuesto llegarán en un plazo de 4 horas después de que se haya generado un número de RMA.</li> <li>• Solicitudes de servicio de prioridad 3 y 4: Ventana de cobertura 9x5, las piezas de repuesto llegarán al siguiente día laborable (NBD), siempre que se haya generado un número de RMA antes de las 15:00 (hora local). Si se genera después de las 15:00 (hora local), Huawei registrará la solicitud de RMA al siguiente día laborable y las piezas de repuesto llegarán al siguiente día laborable (NBD) de la fecha de registro de la solicitud de RMA.</li> </ul>

## SUSTITUCION DE HARDWARE EN SITIO

El soporte oficial del fabricante deberá gestionar primero el problema de forma remota. Si la resolución del problema requiere la sustitución de hardware defectuoso, el soporte oficial de fabricante deberá asignar un técnico de servicio de campo para instalar las piezas de repuesto en su sitio dentro del tiempo especificado en el SLA.

La lista detallada de los niveles de servicio es la siguiente:

Paquete de servicio	Nivel de servicio	Descripción
Premier en sitio	24x7x4 (P1/P2) 9x5xNBD (P3/P4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de servicio de Prioridad 1 y Prioridad 2: ventana de cobertura 24x7, las piezas de repuesto llegarán en un plazo de 4 horas después de que se haya generado un número de RMA.</li> <li>Solicitudes de servicio de prioridad 3 y 4: Ventana de cobertura 9x5, las piezas de repuesto llegarán al siguiente día laborable (NBD), siempre que se haya generado un número de RMA antes de las 15:00 (hora local). Si se genera después de las 15:00 (hora local), Huawei registrará la solicitud de RMA al siguiente día laborable y las piezas de repuesto llegarán al siguiente día laborable (NBD) de la fecha de registro de la solicitud de RMA.</li> </ul>

## CENTRO DE MANTENIMIENTO INTELIGENTE (ServiceCare)

Dentro de la validez del servicio, SOFSE podrá iniciar sesión en el ServiceCare para utilizar las siguientes funciones, incluida la gestión del inventario de dispositivos, la gestión de solicitudes de servicio, la información técnica de productos, el informe de servicio y el mantenimiento inteligente de productos. SOFSE podrá acceder a ServiceCare a través de una página web provista por el fabricante.

- **Gestión del inventario de dispositivos.**

Establecer información de inventario basada en SN y deberá proporcionar funciones de gestión visualizada de la cantidad de dispositivos y el estado de mantenimiento del servicio.

- **Gestión de solicitudes de servicio**

Se podrá consultar los registros de solicitudes de servicio, obteniendo el progreso del procesamiento de forma oportuna y envío de solicitudes de servicio en línea.

- **Información técnica de productos**

Documentación técnica de productos, casos, boletines de productos y software en función de los tipos de dispositivos, ayudando a SOFSE a obtener rápidamente los documentos y descargar el software.

- **Informe de servicio**

Posibilidad de generar informes de servicio en función de la cantidad de dispositivos, el estado de mantenimiento y los registros de solicitudes técnicas.

- **Mantenimiento inteligente de productos**

Tras obtener los derechos de los sistemas de mantenimiento basados en la nube (como DME IQ) de los productos de Huawei, SOFSE puede acceder a estos sistemas de mantenimiento a través de ServiceCare. DME IQ es una plataforma inteligente de O&M basada en cloud para dispositivos de almacenamiento. Cuando su dispositivo de almacenamiento se encuentra dentro del periodo de validez del servicio (Hi-Care Standard o superior), puede acceder a DME IQ para utilizar las funciones de monitorización y evaluación del estado del dispositivo para llevar a cabo de forma eficiente las tareas rutinarias de O&M.

**Monitorización de dispositivos:** Permite ver las alarmas del dispositivo, la capacidad y la información de rendimiento en tiempo real e identifica de forma inteligente los riesgos del dispositivo.

**Evaluación de la salud:** Puntuación exhaustiva de la salud del dispositivo desde cinco dimensiones: hardware, configuración, capacidad, rendimiento y sistema, y recopila estadísticas sobre el estado de salud del dispositivo.

### ALERTAS CALL HOME

El servicio Alerts Call Home requiere que SOFSE despliegue el sistema Call Home de Huawei en las instalaciones del cliente y se aplica únicamente a los dispositivos de almacenamiento de Huawei. El sistema Call-Home de Huawei supervisa las alarmas de hardware de los dispositivos de almacenamiento del cliente en modo 24\*7. Una vez que se genera una alarma de dispositivo, el sistema Call-Home la notifica automáticamente al centro de asistencia técnica de Huawei. De acuerdo con el modo de contacto preacordado con el cliente (por defecto es el correo electrónico), Huawei informa al cliente para acelerar la resolución de problemas.

El sistema Call-Home de Huawei consta de un subsistema front-end y un subsistema back-end. El front-end se despliega en las instalaciones del cliente y el back-end se ejecuta en HUAWEI CLOUD. El cliente instala y configura el subsistema front-end de Call Home y se conecta al subsistema back-end de Call Home a través de Internet. Actualmente, el subsistema front-end Call Home de Huawei soporta dos modos de conexión:

- Modo cliente

Huawei proporciona el software DME IQ Client. El software DME IQ Client se despliega en el servidor Windows proporcionado por el cliente.




- Modo de conexión directa al dispositivo

Para productos de almacenamiento específicos, el dispositivo puede conectarse directamente al sistema Call Home a través de Internet.

Lista de alarmas para las que Call Home creará SRs.

DEFINICION DE NIVEL DE PRIORIDAD

Nivel de Prioridad	Definición
Prioridad 1 (P1)	Hay un impacto crítico en las operaciones comerciales del cliente.
Prioridad 2 (P2)	Aspectos significativos de la operación comercial del cliente se ven afectados negativamente; el cliente puede realizar operaciones comerciales, pero el rendimiento de las operaciones comerciales está degradado o severamente limitado.
Prioridad 3 (P3)	Estas son fallas que tienen un impacto limitado en las operaciones comerciales, mientras que la mayoría de las operaciones comerciales siguen siendo funcionales.
Prioridad 4 (P4)	Hay poco o ningún impacto en las operaciones comerciales del cliente; incluye información o asistencia con la funcionalidad, el funcionamiento o la configuración del producto Huawei y otras preguntas de interés.

					
OPERADORA FERROVIARIA S.E - SOFSE -					
*****					
PLANILLA DE COTIZACIÓN					
Razon Social:		Fecha:			
Direccion-Ciudad-CP:		Moneda:			
E-Mail:					
Nombre del Servicio		UM	Cantidad	Valor Unitario S/IVA	Valor Total S/IVA
Renovación Soporte Equipamiento Huawei 6 equipos x 12 meses.		C/U	1		
	Subtotal				
				IVA _____%	
				Total	
Celdas que deben ser completadas por el oferente					
				Cargo, Firma y Aclaración:	



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

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

**Número:**

**Referencia:** PET - SOPORTE HUAWEI

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 10 pagina/s.