



**RENOVACIÓN DE LICENCIAS VEEAM PARA  
PLATAFORMA  
PRE-EXISTENTE**

**PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS****Artículo 1°. - OBJETO**

El presente documento tiene por objeto, establecer el alcance del requerimiento relacionado con la renovación de licencias, para el sistema de backup pre-existente basada en la tecnología Veeam que se utilizan en los datacenters pertenecientes a **SOFSE**.

**Artículo 2°. - OFERTA TÉCNICA**

En los principales datacenters de **SOFSE**, se utiliza el software de backup Veeam, que resguardan la información de los servidores que forman parte de la infraestructura de servidores y servicios. Debido a la finalización de las actuales licencias, en la presente contratación se solicita la renovación. Las mismas deberán incluir un soporte básico. Las licencias a contratar están descriptas en el Artículo 4°

**Artículo 3°. – PLAZO DE ENTREGA Y LUGAR DE ENTREGA**

El plazo de la renovación será por 12 meses a partir de la notificación de la orden de compra.

La entrega de la documentación física correspondiente a la garantía solicitada deberá realizarse en Av. Dr. Jose Maria Ramos Mejía 1358 2Piso. En caso que la misma sea digital, deberá enviarse [soporteweb@trenesargentinos.gob.ar](mailto:soporteweb@trenesargentinos.gob.ar)

**Artículo 4°. - DESCRIPCIÓN**

Ítem 1:

NUMERO DE CONTRATO	PRODUCTO	CANTIDAD
02958159	Licencias Veeam Data Platform Foundation Enterprise Plus - para 40 sockets	1

**Artículo 5°. - SERVICIOS CONEXOS DE SOPORTE TÉCNICO, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO:**

**SOPORTE BÁSICO**

El programa de Soporte Básico deberá proporcionar servicios de soporte para software durante horas hábiles, junto con mejoras y actualizaciones para los productos.

**5.1 ALCANCE DEL SOPORTE**

SERVICIO	SOPORTE BASICO
Actualizaciones de producto	SI
Upgrade de producto	SI
Soporte técnico	Teléfono/Web

Durante los días hábiles locales el soporte básico deberá estar disponible de lunes a viernes de 8 am a 20 hs

**5.2 DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE GRAVEDAD PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS (SLA ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS)**

GRAVEDAD	DESCRIPCIÓN	SLA DE RESPUESTA
Gravedad 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un componente de software crítico de la empresa o un sistema de administración de Veeam no funciona o no está disponible.</li> <li>-El sistema de producción caído, o existe una condición de emergencia.</li> <li>-Requiere solución o una solución provisional inmediata.</li> <li>-Ejemplos: Exceso de cierres anormales que impacten en la monitorización, backups y programaciones o sistemas de producción caídos/offline que no pueden restaurarse; fallos del sistema o aplicaciones causados por el producto de Veeam</li> </ul>	2 horas hábiles
Gravedad 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Operaciones de producción afectadas de forma adversa, pero el sistema de producción no está detenido.</li> <li>-El producto funciona, pero limitado gravemente.</li> <li>-Ejemplos: los tiempos de respuesta de aplicaciones del entorno de producción o el rendimiento del sistema son lentos, pero el sistema está operativo. Están afectados algunos backups o la monitorización.</li> </ul>	8 horas hábiles
Gravedad 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Problema que no afecta al entorno de producción</li> </ul>	12 horas hábiles

	<p>-La mayoría de las funciones aún funcionan, una condición limitada que se puede evitar fácilmente.</p> <p>-Ejemplos: los tiempos de respuesta de aplicaciones que no son de producción o el rendimiento del sistema son lentos, pero el sistema está operativo. Se ven afectados algunos backups o la monitorización.</p>	
Gravedad 4	<p>-Problema o cuestión menor que no afecta a la funcionalidad del producto y que se puede evitar fácilmente.</p> <p>-Ejemplos: cuestiones de tipo “How to” (cuestiones de procedimientos); el texto de un mensaje o la página de documentación está mal redactada o es errónea, Comentarios generales.</p>	24 horas hábiles

### 5.3 CONTACTO CON EL SERVICIO DE SOPORTE AL CLIENTE

**SOFSE** designará administradores de casos u otros roles que serán los responsables de abrir los casos de soporte con Veeam, y recibir la información de mantenimiento correspondiente. Estos contactos de soporte serán sus intermediarios con el Soporte de Veeam, y se les debería notificar todas las incidencias que se produzcan en su organización. Estas personas escalarán los incidentes al servicio de soporte de Veeam según sea necesario.

### 5.4 ABRIR UN CASO DE SOPORTE

#### 5.4.1 VIA WEB

Personal designado por **SOFSE** podrán presentar un caso de soporte a través del navegador web. Una vez presentada la incidencia, recibirá una confirmación electrónica con un número de caso o incidencia único enviada a su dirección de correo. También se podrá ver el caso en la pestaña de gestión de casos abiertos.

#### 5.4.2 VIA TELEFONICA

Para acceder al servicio de soporte telefónico, primero debe abrir un caso existente en el Portal de clientes como en el método anterior. Este proceso deberá asignar un número de caso que puede usar inmediatamente para acceder al soporte telefónico. Esto permitirá poder realizar un direccionamiento avanzado y lograr que la llamada llegue al especialista adecuado para el caso.

## 5.5 SEGUIMIENTO

Un ingeniero de soporte deberá contactar por teléfono, por correo electrónico o por ambos medios, según corresponda, durante el proceso de resolución. Los niveles de gravedad se podrán ajustar con el consentimiento de **SOFSE** y de común acuerdo sobre el grado de impacto según las definiciones de gravedad.

## 5.6 RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS DEL SOPORTE TÉCNICO

El soporte técnico de Veeam proporcionará personal formado para investigar y resolver incidencias de la forma oportuna. Mientras esté abierta una incidencia, deberá mantener informado del estado de resolución, y deberá notificar cuando se haya resuelto la incidencia comunicada.

La resolución de un caso de soporte puede incluir las siguientes acciones:

- Software que proporciona la reparación del problema (se cierra el caso)
- Solución de sistema o negocio permanente (se cierra el caso)
- Solución del sistema o negocio temporal (se reduce la gravedad del caso)
- Plan de acción para el desarrollo de una reparación o solución: se establecen, comunican y monitorean los objetivos y las dependencias (se podría cambiar el nivel de gravedad del caso)
- La incidencia es producida por una personalización o mejora específica de **SOFSE**, y no está cubierta bajo el acuerdo de mantenimiento (notificación al cliente y se cierra el caso)

Quedará fuera del ámbito de responsabilidad del soporte de Veeam las tareas de instalación, configuración y upgrade de los productos.

## Artículo 6°. – INICIO DE SERVICIO

Las licencias a renovar se certificarán contra entrega de dicha renovación

## Artículo 7°. - 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



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 Renovación de Licencias Veeam para Plataforma Pre-Existente

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.