



Especificaciones técnicas para la contratación de enlace de datos contingencia.

CONDICIONES GENERALES

OBJETO

El objeto del mismo es la contratación de un vínculo de datos para utilizar de contingencia entre los datacenter de Línea Mitre y Línea San Martín.

Características técnicas.

- Tipo de vínculo: Lan to Lan.
- Velocidad: 100 MBPS.
- Extremos:
 - Av. Santa Fe 4636 1P. Palermo. CABA. Datacenter LSM.
 - Av. Dr. Jose María Ramos Mejía 1358 2P. Retiro. CABA. Datacenter LM.

El servicio no podrá ser provisto por el mismo proveedor que actualmente está brindando el enlace principal.

Nivel de disponibilidad requerido.

El servicio deberá estar disponible las 24 horas de los 365 días del año, sin distinción entre horas hábiles o no hábiles. El servicio se brindará con equipamiento que, permaneciendo en su totalidad en propiedad de la contratista, deberá satisfacer las prestaciones y requerimientos técnicos aquí especificados. El servicio involucrará el arrendamiento de vínculos, el transporte de datos propiamente dicho, todo el equipamiento de comunicaciones necesario, la instalación, puesta en servicio, mantenimiento correctivo y preventivo de todos los componentes asociados al servicio que se preste, y aseguramiento de todos los elementos y equipamiento que conformen el sistema de telecomunicaciones provisto. La administración física y gestión de la red en su conjunto estará comprendida dentro del servicio. Los oferentes describirán en forma pormenorizada la composición del sistema, equipamiento a instalar en cada sitio, la topología de la red, los bloques funcionales, los dispositivos y accesorios componentes de la instalación. El oferente informará cuáles deberán ser las condiciones de adecuación de instalaciones para la operación de los equipos, indicando en detalle las medidas, pesos, consumos, niveles de tensión y frecuencia, sus tolerancias respectivas y condiciones ambientales. En todos los vínculos contratados por el presente concurso de precios se podrán modificar las características originales, como ser la velocidad, cambio de tecnología, etc. Calidad de Servicio. La indisponibilidad de cada uno de los accesos por falta de conectividad deberá ser inferior al 0,3% medida en términos anuales (Disponibilidad mayor o igual al 99,7%). La disponibilidad será calculada con la siguiente fórmula: $Disponibilidad = T - D \times 100$, donde D = duración de la indisponibilidad (en minutos, en días hábiles y no hábiles) T = duración del mes en cuestión (en minutos, en días hábiles y no hábiles). La tasa de error no deberá ser mayor que 1 bit errado cada 107 bits transmitidos. La infraestructura de red del proveedor debe tener la capacidad de proveer vínculos redundantes de manera de garantizar mayor disponibilidad en los accesos a la red L2L que lo requieran. Servicio de asistencia técnica y mantenimiento. La contratista deberá prestar el servicio de mantenimiento técnico preventivo y correctivo las 24 horas de cada uno de los 365 días del año, incluyendo provisión de repuestos, mano de obra, supervisión técnica y todo otro elemento que garantice la correcta prestación del servicio a partir de su efectiva puesta en marcha y mientras dure la vigencia del contrato. La contratista deberá contar con un centro de asistencia al usuario, donde puedan evacuarse consultas en forma telefónica y/o por correo electrónico sin cargo. La contratista deberá garantizar el correcto funcionamiento del servicio provisto, sustituir los componentes que resultaren defectuosos y efectuar los arreglos y trabajos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio por su exclusiva cuenta y cargo. Ante una eventual falla producida en el servicio que se preste, el organismo podrá efectuar, y la Contratista aceptará, reclamos por mantenimiento durante las 24 horas, los 365 días del año, asignándose un número de reclamo para su registro y seguimiento. La contratista deberá contar con un sistema de ticketing para el registro y seguimiento de los reclamos y/o instalaciones solicitadas. Para ello deberá proveer al organismo las herramientas necesarias para poder acceder a la

información registrada en el mismo y visualizar el estado del reclamo y/o instalación. El plazo para la restitución del servicio de conectividad principal en el caso que el vínculo se encuentre fuera de servicio con conectividad, por no cumplir con los parámetros de calidad establecidos en el presente pliego, será como máximo de 4 (cuatro) horas, contadas a partir del momento de la realización del reclamo, excepto bajo causas de fuerza mayor debidamente justificadas por el proveedor.

Los reclamos se podrán efectuar telefónicamente o por correo electrónico, considerándose todas estas formas igualmente válidas. El organismo notificará las anomalías que se presenten, incluyendo la siguiente información, entre otras: · Fecha y hora del inicio del problema. Descripción del problema. · Usuarios y/o sistemas afectados. · Nivel de gravedad de la falla. La Contratista deberá consignar en su oferta cuáles son las facilidades de su sistema de atención de reclamos, como asimismo el método o procedimiento a seguir en caso de fallas. Se pondrá a disposición del organismo los siguientes medios de comunicación para la formulación de reclamos: · Líneas telefónicas (preferentemente 0800). · Teléfonos Celulares. · Direcciones de e-mail de Soporte Técnico. En el caso de producirse una interrupción en el servicio, y luego de formularse el reclamo, la contratista deberá actualizar la información del estado de situación del reclamo efectuado cada no más de 60 minutos. La contratista deberá proveer un servicio de mantenimiento proactivo, actuando principalmente con detección de problemas por su cuenta, además de los posibles reclamos que el organismo pueda realizar. Mantenimiento Programado La Interrupción en el servicio por causa de mantenimiento programado por parte de la contratista deberá ser notificada previamente al Organismo con 48 hs. de anticipación como mínimo. Las interrupciones ocasionadas por los mantenimientos programados no se tienen en cuenta para el cálculo de disponibilidad.

Contacto técnico:

Matias Capolupo: Matias.Capolupo@trenesargentinos.gob.ar

Plazo de servicio

12 meses.

Tiempo de instalación

15 días corridos desde la adjudicación de la OE.