

**TRENES ARGENTINOS**  
**OPERACIONES**

**Renovación Garantías de Servidores**



ALEJANDRO PARMUCCI  
COORDINADOR GENERAL LÍNEA ROCA  
G.T.A.  
OPERADORA FERROVIARIA S.E.

## Condiciones Generales

### OBJETO

- El objeto del presente documento, es fijar los lineamientos de un servicio de garantía que el adjudicatario deberá proveer, a partir del 27/05/2017, y por el período de **1 (un) año** para todo el hardware descrito en el **Anexo I**. Dicho equipamiento, se encuentra alojado en el Data Center de **Trenes Argentinos Operaciones-Línea Roca (Hornos 11 2 Piso CABA)**
- El servicio de garantía integral llamado **Premium Hardware Support y Premium Software Support** está descrito en el **Anexo II**
- La garantía de funcionamiento y el servicio técnico será integral; es decir, que comprenderá el servicio de reparación con provisión de repuestos y/o cambio de las partes que sean necesarias sin cargo alguno para **Trenes Argentinos Operaciones**. El proveedor garantizará que el servicio técnico será brindado por personal especializado de la empresa fabricante de los productos ofrecidos, o en su defecto por su propio plantel especializado el que deberá estar debidamente autorizado por los fabricantes de los productos ofrecidos.
- Los materiales y repuestos a emplear deberán ser originales de fábrica o de calidad similar, nuevos y sin uso, debiendo presentarse la documentación que respalde las citadas características. Se deberá establecer el destino de los elementos reemplazados.
- El proveedor deberá estar capacitado y se obliga a proveer los repuestos necesarios en tiempo y forma para garantizar la continuidad operativa de los equipos en su funcionamiento ante eventuales fallas.
- Si el oferente es distribuidor o representante autorizado oficialmente por el fabricante o productor, deberá presentar la **autorización** de fabricante para la presentación del servicio solicitado
  - I. Si quien autoriza es la subsidiaria local en Argentina del fabricante o productor, éste deberá acreditar la autorización que posee del fabricante
  - II. La autorización del fabricante deberá contener los datos completos de la contratación
- Los materiales, repuestos, etc. que resultaren rechazados serán retirados por el proveedor a su costo, como así también los defectuosos o de buena calidad puestos en desacuerdo con las reglas del arte, estando a su cargo los gastos que demandare la inmediata sustitución de los mismos.

La relación para el cumplimiento de la garantía será directamente entre el representante del oferente y el responsable de **Trenes Argentinos Operaciones**

En el **Anexo II** se detalla los alcances y criterios de las garantías de hardware y software para el equipamiento descrito en el **Anexo I**

Los equipos deberán ser reparados en las oficinas del Organismo Contratante sito en **Hornos 11 Piso 2 CABA**

ALEJANDRO PERMUCCI  
COORDINADOR GENERAL LÍNEA ROCA  
S.T.I.  
OPERADORA FERROVIARIA S.E.

Cuando la magnitud de la avería requiera el traslado del equipamiento para su reparación en laboratorio, el mismo será por cuenta y responsabilidad del adjudicatario y no generará ningún costo adicional para **Trenes Argentinos Operaciones**

Sólo se aceptará que los equipos sean retirados de las oficinas del Organismo Contratante para su reparación si previamente:

- a) el proveedor lo reemplaza por otro equipo de idénticas características o superiores
- b) el Organismo Contratante autoriza en forma explícita el retiro de los equipos.

Si hubiera elementos o situaciones para los cuales no fuera aplicable la garantía, éstos y éstas deberán estar detallados en forma clara y explícita en la oferta. NO se aceptarán descripciones ambiguas como ser "mal uso del equipamiento".

No se aceptarán posteriores adiciones a la lista explícita de elementos y/o situaciones no cubiertas por la garantía.

El costo de estos servicios (si lo hubiera) deberá estar incluido en el precio de los equipos.

Todas las características del servicio ofrecido se deberán encontrar operativas al día de la apertura de esta licitación.

### Anexo I

Número Existente de Contrato		64541234H	Cliente de Instalación		OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO S.O.F.S.		
Número Serial	Número de Modelo	Descripción de Modelo	Inicio de Soporte Bajo Contrato Corriente	Final de Contrato de Soporte	Fecha de inicio de cobertura de la renovación	Cantidad	
CKM00120100054	VNXS30156015M	VNXS300 DPE, 15X3.5 DRIVES - 8X600G, 15K	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
	VNXSPSAS	2ND OPTIONAL SPS FOR VNX 51/53	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
	VNXS300CS2M	VNXS300 2ND CONTROL STATION - MINI RACK	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
	VDMM1GCUAS	1GBE DM MODULE 4 PORT FOR VNXS300	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	2	
	VNXS300DMM	VNXS300 ADD ON DM+FC SLIC-MINI RCK	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
	VNXFCSPFS	ADDITIONAL 8 G FC SFP FOR VNX 51/53	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
	VSPMBGFEEAS	VNXS300 4 PORT 8G FC IO MODULE PAIR	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
	VSPM1G4CUAS	VNXS300 4 PT 1GBASE-T iSCSI IO MOD PR	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
	V3-V515-600	600GB 15K SAS DISK DRIVE	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	39	
	V31-DAE-N-15	3U DAE WITH 15X3.5 INCH DRIVE SLOTS	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	2	
	V3-V507-020	2TB 7200RPM 6GB SAS DISK DRIVE	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	6	
	CKM00120800106	VNXS30153015M	VNXS300 DPE, 15X3.5 DRIV-MIN RCK 8X300G	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1
VSPM1G4CUAS		VNXS300 4 PT 1GBASE-T iSCSI IO MOD PR	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
VNXSPSAS		2ND OPTIONAL SPS FOR VNX 51/53	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
VNXFCSPFS		ADDITIONAL 8 G FC SFP FOR VNX 51/53	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
VDMM1GCUAS		1GBE DM MODULE 4 PORT FOR VNXS300	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	2	
VNXS300CS2M		VNXS300 2ND CONTROL STATION - MINI RACK	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
VNXS300DMM		VNXS300 ADD ON DM+FC SLIC-MINI RCK	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	1	
V3-V515-600		600GB 15K SAS DISK DRIVE	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	4	
V3-V515-300		300GB 15K SAS DISK DRIVE	27/05/2016	26/05/2017	27/05/2017	4	
BASEP-V53		BASE FILE LICENSE (CIFS/FTP) FOR VNXS300	27/02/2015	26/05/2017	27/05/2017	1	
ADVP-V53		ADV FILE LIC (NFS, MPFS & PNF5) FOR S300	27/02/2015	26/05/2017	27/05/2017	1	
14THBA010010030		UNIU-V53	UNISPHERE UNIFIED & VNX OE VNXS300	27/02/2015	26/05/2017	27/05/2017	1
	BASEP-V53	BASE FILE LICENSE (CIFS/FTP) FOR VNXS300	27/02/2015	26/05/2017	27/05/2017	1	
14TLAA010000144	SCS-V53	EVENTS & RETENTION SUITE FOR VNXS300-IC	27/02/2015	26/05/2017	27/05/2017	1	
	ADVP-V53	ADV FILE LIC (NFS, MPFS & PNF5) FOR S300	27/02/2015	26/05/2017	27/05/2017	1	
15TJFA010001477	RPS-V53	REMOTE PROTECTION SUITE FOR VNXS300	27/02/2015	26/05/2017	27/05/2017	1	
15TJFA010001567	RPS-V53	REMOTE PROTECTION SUITE FOR VNXS300	27/02/2015	26/05/2017	27/05/2017	1	
15TJAA010002331	LPS-V53	LOCAL PROTECTION SUITE FOR VNXS300	27/02/2015	26/05/2017	27/05/2017	1	
14THBA010009617	UNIU-V53	UNISPHERE UNIFIED & VNX OE VNXS300	27/02/2015	26/05/2017	27/05/2017	1	

ALEJANDRO PALMUCCI  
COORDINADOR GENERAL LÍNEA ROCA  
G.T.I.  
OPERADORA FERROVIARIA S.E.

TRENES ARGENTINOS  
OPERACIONES

## Anexo II

Servicio características	Descripción	Detalles de la cobertura
Soporte tecnico global	Comunicación telefonica o via web 24x7 para informar problema de equipo o soft determinando el nivel de severidad	Nivel de severidad 1: 30 minutos, 24x7 Nivel de severidad 2: 2 horas, 24x7 Nivel de severidad 3: 3 horas, en horario laboral local Nivel de severidad 4: 8 horas, en horario laboral local
Soporte en el sitio	Envio de personal autorizado al sitio luego que se haya considerado que el problema debe ser resuelto localmente	Incluido solo para el equipo Nivel de severidad 1: 4 horas, 24x7 Nivel de severidad 2: en un plazo de 12 horas naturales Nivel de severidad 3: NBD Nivel de severidad 4: NBD
Entrega de piezas de reemplazo	Entrega de piezas de reemplazo	Nivel de severidad 1: 4 horas, 24x7 Nivel de severidad 2: en un plazo de 12 horas naturales Nivel de severidad 3: NBD Nivel de severidad 4: NBD
Derecho a las nuevas versiones de software	Derecho a nuevas versiones de software	Incluido
Instalacion de versiones de software	Instalación, por parte del proveedor, las nuevas versiones de software	Incluido
Monitoreo y reparacion remotos 24x7	Acceso remoto a los productos si fuera necesario	Incluido, una vez de notificado el problema, se aplica los mismos objetivos descriptos en el Soporte Técnico Global
Acceso 24x7 a las herramientas de soporte en linea	Acceso 24x7 a las herramientas web de servicio al cliente	Incluido

### Niveles de Severidad:

- **Severidad 1–Crítica:** un problema grave que le impide al cliente o su grupo de trabajo llevar a cabo funciones críticas para su negocio
- **Severidad 2–Alta:** el cliente o grupo de trabajo puede llevar a cabo las funciones del trabajo, pero el rendimiento de estas funciones esta degradado o extremadamente dañado
- **Severidad 3–Media:** el rendimiento del trabajo del cliente o grupo de trabajo no se ve prácticamente afectado
- **Severidad 4–Solicitud:** impacto mínimo en el sistema; incluye solicitudes de características y otras preguntas que no se consideran criticas

  
 ALEJANDRO PALMIUCCI  
 COORDINADOR GENERAL LINEA ROCA  
 G.T.J.  
 OPERADORA FERROVIARIA S.E.