



**Renovación del soporte y mantenimiento de
infraestructura informática del Datacenter Línea Mitre.**

CONDICIONES GENERALES

Objeto

El objeto de la presente contratación es renovar el soporte y mantenimiento especializado con provisión de partes para los equipos que forman parte de la infraestructura informática situados en el datacenters de Línea Mitre.

Alcance

A continuación se detallan las partes del equipo alcanzadas por el soporte/garantía solicitado.

Functional Location	Material entered	Description	Serial Number	Soporte
ARCORREDORES1	633405-001	HP DL380G7 E5649 Base US Svr	2M21420059	HPE Foundation Care 24x7 SVC
ARCORREDORES1	633405-001	HP DL380G7 E5649 Base US Svr	2M2145019W	HPE Foundation Care 24x7 SVC
ARCORREDORES1	633405-001	HP DL380G7 E5649 Base US Svr	2M214802ZG	HPE Foundation Care 24x7 SVC
ARCORREDORES1	583967-001	HP DL380G7 E5640 Base US Svr	2M211100FS	HPE Foundation Care 24x7 SVC
SOFSE LM	458568-001	HP DL380R05 E5405 1G Entry US Svr	2UX83300E0	HPE Proactive Care 24x7 SVC
SOFSE LM	458568-001	HP DL380R05 E5405 1G Entry US Svr	2UX8280GDD	HPE Proactive Care 24x7 SVC
SOFSE LM	458568-001	HP DL380R05 E5405 1G Entry US Svr	2UX841044F	HPE Proactive Care 24x7 SVC
UGOFERREM64	AM867A	HP 8/8 (8)-ports Enabled SAN Switch	USB227T0NG	HPE Foundation Care 24x7 SVC
UGOFERREM64	AM867A	HP 8/8 (8)-ports Enabled SAN Switch	USB229T0S0	HPE Foundation Care 24x7 SVC
XI4BX25VCF76	653200-B21	HP DL380p Gen8 8-SFF CTO Server	2M2446042H	HPE Proactive Care 24x7 SVC
XI4BX25VCF76	653200-B21	HP DL380p Gen8 8-SFF CTO Server	2M2446042G	HPE Proactive Care 24x7 SVC
XI4BX25VCF76	653200-B21	HP DL380p Gen8 8-SFF CTO Server	2M2446042J	HPE Proactive Care 24x7 SVC
ARCORREDORESSERVER2	DELSERVZ	Dell Wintel Server Product	G06MYV1	HPE Foundation Care 24x7 SVC
ARCORREDORESSERVER2	DELSERVZ	Dell Wintel Server Product	G07BYV1	HPE Foundation Care 24x7 SVC
ARCORREDORESSERVER2	DELSERVZ	Dell Wintel Server Product	G06LYV1	HPE Foundation Care 24x7 SVC
ARCORREDORESSERVER2	DELSERVZ	Dell Wintel Server Product	X2U78X7991	HPE Foundation Care 24x7 SVC
ARUGOFESERVER1	458565-001	HP DL380R05 E5430 2G Base US Svr	2UX83203R1	HPE Foundation Care 24x7 SVC
ARUGOFESERVER1	633405-001	HP DL380G7 E5649 Base US Svr	2M22390197	HPE Foundation Care 24x7 SVC
FERROVIARIAEVA4400	653200-B21	HP DL380p Gen8 8-SFF CTO Server	2M243600HG	HPE Proactive Care 24x7 wDMR SVC

Nivel de soporte

HPE Foundation Care 24x7 SVC.

Alcances para los equipos que se solicita “HPE Foundation Care 24x7 SVC”.

- Deberá proveer un Servicio Técnico de Garantía, Soporte y Mantenimiento en forma on-site por el “Plazo” que dure el contrato que será aplicable a todos los elementos que integren los equipos que forman parte del “Alcance”.
- El servicio a brindar, será acorde a la importancia y calidad de las prestaciones solicitadas. Para ello, los Oferentes deberán poseer la capacidad para dar cumplimiento a las condiciones de servicio exigidas, dentro del esquema de servicio 7 x 24 con los requerimientos definidos en las presentes Especificaciones Técnicas y con el tiempo solicitado a partir del momento en que haya sido registrada la solicitud en el Servicio Único de Llamadas del Contratista.
- La reparación de los bienes deberá ser ejecutada a satisfacción del Comprador. El tiempo de respuesta entre el pedido de reparación y el inicio de la misma no podrá superar las 24hs en días hábiles. El tiempo máximo de reparación será de cuatro (4) hs. El horario disponible para reclamos deberá ser las 24hs.

Se define “El tiempo de respuesta entre el pedido de reparación y el inicio de la misma” al tiempo

máximo que trascorra entre el momento en que se notifica al proveedor el mal funcionamiento de un equipo y la presencia de personal técnico idóneo con el fin de determinar la avería en el equipo afectado.

Se define “El tiempo máximo de reparación” al lapso que transcurre entre el momento en que se notificó al proveedor el mal funcionamiento de un equipo y el momento en que el organismo recepciona y verifica el buen funcionamiento del bien afectado.

- En caso de que el bien no pueda ser reparado, se deberá proveer un nuevo equipo de reemplazo de iguales o superior calidad y características técnicas, el tiempo para la entrega del reemplazo no puede superar las 24 hs de iniciada la solicitud de reparación.
- El Oferente garantizará que el servicio técnico será brindado por personal especializado y certificado por la empresa fabricante de los productos ofrecidos.
- El Servicio Técnico de Soporte y Mantenimiento será integral, es decir que comprenderá el servicio de reparación con provisión de repuestos originales, y cambio de partes, versiones o parches de software, que sean necesarios para el correcto funcionamiento de todos los equipos adquiridos.
- La garantía será brindada por la empresa fabricante de los productos ofrecidos durante todo el período solicitado.

Todas las características aquí exigidas para el Servicio Técnico de Soporte y Mantenimiento ofrecido, deberán encontrarse operativas al día de la apertura de la presente contratación.

Requisitos sobre los servicios ofertados.

Si se dejara de comercializar el servicio ofertado durante el periodo entre la presentación de la Oferta y su correspondiente entrega, la empresa adjudicataria deberá reemplazar por el comercializado, el que deberá poseer características técnicas iguales o superiores al ofertado. Sin costo adicional para Sofse.

Ese reemplazo deberá ser previamente autorizado por quien realice el dictamen técnico.

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 de todos los componentes de los equipos que forman parte del alcance y un servicio técnico especializado, que deberá brindarse con personal calificado, certificado y acreditado por el fabricante y desarrollador del hardware y 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.
- Informar al menos CINCO (5) participaciones en ofertas similares, de la misma marca propuesta. Esto se deberá acreditar presentando los contratos firmados entre las partes sin necesidad que los últimos contengan los valores pactados.

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.

Penalidades.

Aplicable a demora por entrega de la partes o servicio.

Multas por Mora: Por la demora en la entrega de los productos y/o servicios contratados, se aplicará una multa del CERO COMA CERO CINCO POR CIENTO (0,05%) del valor de lo satisfecho fuera de término por cada día hábil de atraso. En ningún caso las multas podrán superar el CIEN POR CIENTO (100%) del valor del contrato.

El Proveedor podrá solicitar por única vez la prórroga del plazo del cumplimiento de la prestación antes del vencimiento del mismo, exponiendo los motivos de la demora. SOFSE se reserva el derecho de conceder o no la prórroga solicitada. La prórroga del plazo sólo será admisible cuando existieran causas debidamente justificadas y las necesidades de SOFSE admitan la satisfacción de la prestación fuera de término. No obstante la aceptación corresponderá la aplicación de la multa por mora en la entrega, de acuerdo a lo previsto con anterioridad.

Entrega

- **LUGAR:**
La entrega de la documentación física correspondiente a la garantía solicitada deberá realizarse en Av. Dr. Jose Maria Ramos Mejia 1358 2Piso. En caso que la misma sea digital deberá enviarse soporteweb@trenesargentinos.gob.ar
- **PLAZO:**
El plazo de duración del soporte y mantenimiento con provisión de partes incluidos en el alcance del presente pliego será desde el día 01/01/2020 hasta el 31/03/2020.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas

Número:

Referencia: Pliego técnico carepack HP LM

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.