

SERVICIO DE INTERNET SIMETRICO 100MB

ESTACIÓN TAPIALES

LINEA BELGRANO SUR

ALCANCE

El servicio solicitado consiste en la provisión de 1 (un) servicio de internet simétrico de 100 mb con subred /29 (fija), con 6 (seis) IPs utilizables. Llegando con un router cuya WAN sea una punto a punto con el proveedor, de modo que las IPs utilizables queden del lado de la red LAN de modo que sea posible propagar servicios con NAT por esas IPs y el router permita realizar calidad de servicio basada en esas IPs.

ESPECIFICACIONES TECNICAS:

Servicio de Internet 100 mb simétrico con 6 IPs fijas para la siguiente estación:

- Tapiales – Los Nogales 1305

El oferente deberá proveer toda la electrónica necesaria para la puesta en marcha del servicio.

Modalidad del Servicio:

El servicio será brindado en la modalidad: 24 horas por día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Un reclamo es una disconformidad detectada en el producto / servicio / solución instalados que evidencian un impacto en el normal funcionamiento de las producciones y procesos de negocios asociados.

Se clasifican los reclamos en cuatro tipos según su grado de severidad de acuerdo a la tabla anexa debajo.

Grado de Severidad
Severidad grado 1

Descripción

Son aquellos que implican indisponibilidad total de servicio. (ej.: caída de servidor, caída de red).

Severidad grado 2

Son aquellos que implican indisponibilidad parcial de servicio. (ej.: pérdida de paquetes).

Severidad grado 3

Son aquellos que no comprometen la operatividad del sistema. (ej.: aplicar parches al sistema operativo).

Severidad grado 4

Son aquellos que no causan ningún impacto en los servicios (ej. consultas operativas).

Es el tiempo de respuesta medido entre el momento que el **CLIENTE** reclama el y la primera intervención del proveedor para la resolución del incidente, el cual no excederá de los 45 minutos en el 100% de los casos.

Niveles de escalamiento:

Tiempos de referencia para Escalamientos	Severidad 1	Severidad 2	Severidad 3	Severidad 4
Primer Nivel (atención)	Inmediato	Inmediato	Inmediato	Inmediato
Segundo Nivel (Escalamiento)	1 Hora	2 Horas	4 Horas	8 Horas
Tercer Nivel (Escalamiento)	2 Horas	4 Horas	No aplica	No aplica
Cuarto Nivel (Escalamiento)	4 Horas	8 Horas	No aplica	No aplica

Ante un **INCIDENTE** el tiempo medio de restauración dependerá de la característica del mismo y se detalla en el cuadro siguiente Servicio

Tipo de prioridad	Tiempo de restauración
1-Crítica	menor a 4hs
2-Alta	menor a 8hs
3-Moderada	Menor a un día hábil
4-Baja	Menor a 3 días hábiles

Se define como estado disponible del **SERVICIO**, al estado en el cual se tiene establecida conexión de nivel físico layer III, se encuentre en condiciones de ser usado, para las funciones para las cuales el **SERVICIO** fue diseñado, independientemente de su efectivo empleo. La disponibilidad es la medida porcentual del total de un año calendario en el que el servicio contratado se encuentra disponible para su utilización, independientemente de su efectivo empleo.

METRICA	GARANTÍA	OBSERVACIONES
Disponibilidad	99.5%	Anual

Periodo de contratación: 12 (doce) meses



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico firma conjunta

Número:

Referencia: P.E.T - 27616

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.