



Adquisición e implementación de la herramienta Manage Engine AD 360

CONDICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Objeto

El objeto de la presente contratación es adquirir la herramienta de auditoria y generación de reportes para Active Directory Manager Engine AD360.

Artículo 2°.- Alcance

El alcance de la contratación será la provisión de licencias perpetuas, soporte/mantenimiento por 12 meses, que comenzará una vez recibidas las licencias, implementación de la herramienta y luego el traspaso de conocimientos.

Artículo 3°.- Especificaciones Técnicas

<u>Nombre de producto</u>	<u>Descripción de producto</u>	<u>Cantidad</u>
MODULO MANAGE ENGINE AD360 AUDITORIA - CONTROLADOR DE DOMINIO	Licencia Perpetua Módulo para controlador de dominio.	<u>5</u>
MODULO MANAGE ENGINE AD360 AUDITORIA - SERVIDOR MIEMBRO	Licencia Perpetua Módulo para servidores.	<u>10</u>
MODULO MANAGE ENGINE AD360 AUDITORIA - SERVIDOR DE ARCHIVOS	Licencia Perpetua Módulo para servidor de archivos	<u>5</u>
MODULO MANAGE ENGINE AD360 MPE - TECNICO MESA DE AYUDA	Licencia Perpetua Módulo para técnico de mesa de ayuda	<u>5</u>
GARANTIA – SOPORTE	Soporte de Licencia Perpetua Módulo para controlador de dominio.	<u>5</u>
GARANTIA – SOPORTE	Soporte de Licencia Perpetua Módulo para servidores.	<u>10</u>
GARANTIA – SOPORTE	Soporte de Licencia Perpetua Módulo para servidor de archivos	<u>5</u>
GARANTIA – SOPORTE	Soporte de Licencia Perpetua Módulo para técnico de mesa de ayuda	<u>5</u>
Servicios Profesionales	Servicio de implementación y traspaso de conocimientos por un total de 20hs.	<u>1</u>

Servicio de garantía y soporte a usuario final.

El servicio deberá ser brindado por la propia marca o por un distribuidor oficial en el país. Esto deberá corroborarse enviando junto con la propuesta técnica una prueba documental donde claramente se pueda comprobar que es distribuidor oficial y está apto para brindar soporte técnico especializado.

El servicio provisto deberá contar con las siguientes características:

- Soporte técnico en modalidad 5 x 8 (lunes a viernes de 09:00 a 18:00hs.).
- Tipo de soporte en función del nivel de severidad (ver tabla adjunta).
- En todos los niveles de severidad, el reclamo podrá ser iniciado vía portal web para el seguimiento del caso.

Nivel de Severidad	Tipo de Soporte
1	Web Support o Soporte en el Sitio
2	Web Support o Soporte en el Sitio
3	Modalidad 5 x 8
4	Modalidad 5 x 8

Definición de “Niveles de Severidad”

Severidad 1: Un problema que afecta gravemente el uso del software con fines de producción (como la pérdida de los datos de producción o en los que sus sistemas de producción no están funcionando). La situación detiene las operaciones del negocio y no existe un procedimiento que permita solucionar el problema.

Severidad 2: Un problema donde el software está funcionando, pero su uso en producción se reduce severamente. La situación está causando un alto impacto en porciones de las operaciones de su negocio y no existe un procedimiento que permita solucionar el problema.

Severidad 3: Se ha identificado un problema que afecta o restringe la funcionalidad del producto en forma parcial. El problema detectado no restringe el funcionamiento de la red, y tampoco está causando que la Empresa no pueda continuar trabajando. La resolución se puede extender en el tiempo sin causar impacto a los usuarios y puede depender de una nueva actualización del fabricante.

Severidad 4: Un problema de menos importancia que no afecta en operaciones del producto. Una consulta de uso general, el informe de un error de documentación, o recomendación para una mejora del producto a futuro.

TIPO DE SOPORTE

Modalidad 5 x 8:

Deberá contar con un servicio informatizado, mediante la utilización de software para la prestación del servicio de asistencia técnica para evitar los conocidos inconvenientes del soporte telefónico y, a su vez, posibilitar un mejor diagnóstico y solución, junto con un monitoreo de la atención.

El sistema deberá abrir automáticamente una Orden de Trabajo, cuyo número será informado por mail; y se asignará a un analista. Se deberá dar una primera respuesta al incidente dentro de las 6 horas posteriores a la recepción dentro del horario laboral de 9 a 18 horas de Lunes a Viernes (excepto feriados y días no laborables).

En caso de que el problema a resolver sea complejo, el servicio deberá contar con la posibilidad de escalar el problema a áreas con formación técnica superior.

- Entrega de nuevas versiones, parches o fixes en medio digital, o mediante un enlace para su descarga desde un sitio seguro en Internet dentro del plazo de dos días de liberado al mercado.
- Envío de alertas de seguridad de los productos de software vía email.
- Acceso Web a actualizaciones de documentación técnica referida al producto.
- Acceso Web a información sobre "bugs" (errores), parches, actualizaciones, etc.

Nota: Todos los pedidos solo podrán ser solicitados por la Unidad Informática del Organismo, conforme con los mecanismos establecidos previamente

Aclaración: El tiempo máximo de resolución se contará desde el momento en que el proveedor responde a un pedido de incidente o consulta.

IMPORTANTE: Cada tarea se considerará cumplimentada una vez que se cumpla con lo solicitado por el organismo en tiempo y forma, y el área informática del organismo otorgue el certificado de conformidad de tarea cumplimentada.

Calidad del Servicio: No podrá modificarse el nivel, calidad, periodicidad, categoría o cualquier otra característica del servicio durante el período de renovación, sin consentimiento del Organismo.

Confidencialidad de la información: La Contratista se compromete a mantener en forma confidencial toda información que el organismo identifique como reservada, y que deba ser intercambiada entre ambas partes, por motivos inherentes a la presente contratación.

Vigencias.

La vigencia de las licencias deberán ser perpetuas.

La vigencia del soporte será de 12 meses, entrando en vigencia el día que SOFSE reciba las licencias y su correspondiente soporte. SOFSE deberá tener la posibilidad de renovar 12 meses más luego de vencidas.

Formas de Cotización requeridas.

Se requiere la cotización discriminada por tipo de licencia/renglón.

Artículo 4°. – MATRIZ DE CONDICIONES PARTICULARES

A) Condiciones Respecto del Software Requerido

1. Todo elemento ofrecido, deberá dar estricto cumplimiento a las especificaciones técnicas indicadas como “mínimas” en las matrices de cada ítem.
2. En todos los casos se deberá consignar marca, modelo y versión de los productos que integran la oferta y la documentación que se acompañe deberá coincidir con ellos.
3. No se admitirán ofertas que especifiquen simplemente “según pliego” como especificación, descripción o identificación de los bienes y servicios ofrecidos.

4. Las empresas oferentes deberán incluir en su cotización todo elemento, que aunque no haya sido descrito en las especificaciones técnicas mínimas, resulte necesario para asegurar el correcto funcionamiento del elemento ofrecido.
5. Todas las facilidades ofertadas, deberán estar disponibles a la fecha de apertura de la presente licitación. Se considera “estar disponible” el haber sido liberado al mercado mundial en forma oficial por la empresa fabricante.
6. No se aceptarán (serán consideradas como no presentadas) facilidades y/o expansiones no soportadas por la versión actual (la vigente a la fecha de apertura de la presente licitación).
7. Los oferentes que resulten adjudicados deberán garantizar que cualquier elemento que provean, se encuentra libre de errores relacionados con el manejo de fechas.

B) Entrega y Recepción

- Todos los bienes que componen la presente contratación serán entregados dentro de los QUINCE (15) días corridos de la notificación de la Orden de Compra emitida por la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado en Av. Dr. José María Ramos Mejía 1358 4to piso o vía e-mail a soporteweb@trenesargentinos.gob.ar

C) Capacidad técnicas del oferente

8. Las empresas oferentes deberán poseer representación oficial autorizada para la República Argentina, emitida por el fabricante de todos los componentes requeridos y un servicio técnico especializado, que deberá brindarse con personal calificado, certificado y acreditado por el fabricante desarrollador del software. Se deberá incluir la documentación respaldatoria emitida por el fabricante.
9. El Oferente deberá incluir toda documentación que acredite que se encuentra enmarcado en alguna de las siguientes condiciones:
 - Si es fabricante o productor de los bienes ofrecidos con marca debidamente registrada deberá presentar la marca registrada a su nombre;
 - Si es representante oficial y/o subsidiaria local del fabricante o productor deberá adjuntar la documentación pertinente que acredite el vínculo;
 - Si es distribuidor autorizado oficialmente por el fabricante o productor deberá presentar la autorización del mismo;
 - Si quien lo autoriza es la subsidiaria local y/o el representante en Argentina del fabricante o productor, éste deberá acreditar la autorización que posee del fabricante.
10. La mencionada representación deberá tener un plazo mínimo de doce (12) meses a partir de la recepción definitiva, es decir durante la vigencia de la suscripción.
11. El adjudicatario deberá arbitrar los medios necesarios y será responsable de ello, para asegurar la prestación del servicio de garantía.

D) Penalidades por incumplimientos

13. 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.

Artículo 5°. - Estándares Tecnológicos para la Administración Pública Nacional (ETAP):

ETAP (ONTI): El presente Pliego de Especificaciones Técnicas está acorde con los Estándares Tecnológicos para la Administración Pública Nacional (ETAP) versión 23.0 propuestos por la Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI).



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

**Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas**

Número:

Referencia: PET - RC 34314 - ADManager

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 6 pagina/s.