



## Renovación garantías Equipos DellEMC ISILONs

## CONDICIONES GENERALES

### Objeto

El contenido del presente documento tiene por objeto, establecer el alcance del requerimiento de **Renovación de garantías Equipos DellEMC ISILONS**, para el equipamiento descrito en el **Anexo I**. Los mismos se encuentran ubicados en los datacenter pertenecientes a Trenes Argentinos Operaciones

### Alcance

El servicio PROSUPPORT 4HR/MC SOFTWARE SUPPORT y PROSUPPORT 4HR/MC HARDWARE SUPPORT deberá incluir las siguientes características

- Acceso 24hx7dx365 al departamento de soporte y servicio al cliente de Dell EMC para solucionar problemas de los productos
- Envío al sitio de un técnico o entrega de piezas de reemplazo en el sitio de instalación o las demás ubicaciones de negocio del cliente aprobadas por Dell EMC que se detallen en el acuerdo para solucionar problemas de productos.

Descripción ampliada de los alcances en el **Anexo II**

### 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 Trenes Argentinos Operaciones en Av. Ramos Mejía 1358 4 Piso o vía e-mail a [admins@trenesargentinos.gob.ar](mailto:admins@trenesargentinos.gob.ar)

### Plazo

El plazo de duración del servicio **de garantía** tendrá una vigencia hasta el 28 de marzo del 2021

### 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.

## **Requisitos de los bienes ofertados**

Si se dejara de comercializar el bien 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

### **Trenes Argentinos Operaciones**

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 y un servicio técnico especializado, que deberá brindarse con personal calificado, certificado y acreditado por el fabricante y desarrollador del 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.

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.

## ANEXO I

### Descripción de equipos alcanzados

Número de Serie	Identificador HW	Modelo	Descripción	Opción de Soporte	QTY	Family	número de referencia de contrato	Renewal Coverage Start Date	Renewal Coverage End Date
CEGER171200081	CEGER171200081	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
CEGER171200082	CEGER171200082	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
CEGER171200083	CEGER171200083	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
CEGER171200084	CEGER171200084	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
CEGER171200085	CEGER171200085	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
CEGER171200086	CEGER171200086	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
	ISILONSFTWARE	200-0404-CF	INSIGHTIQ FOR ONEFS GEN6 =ID	PROSUPPORT 4HR/1MC SOFTWARE SUPPORT	6	ISILON	8861967	05-MAY-20	28-MAR-21
MT1702X09893	MT1702X09893	851-0167-P	PROMD MELLANOX 8 PORT QDR SWITCH	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
	MT1702X09893	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
	MT1702X09893	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
	MT1702X09893	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
	MT1702X09893	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
	MT1702X09893	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
	MT1702X09893	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
MT1704X01177	MT1704X01177	851-0167-P	PROMD MELLANOX 8 PORT QDR SWITCH	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		05-MAY-20	28-MAR-21
CEGER170900052	CEGER170900052	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
	CEGER170900052	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
	CEGER170900052	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
	CEGER170900052	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
	CEGER170900052	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
	CEGER170900052	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
	CEGER170900052	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
CEGER171000031	CEGER171000031	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
	ISILONSFTWARE	200-0404-CF	INSIGHTIQ FOR ONEFS GEN6 =ID	PROSUPPORT 4HR/1MC SOFTWARE SUPPORT	6	ISILON	8283947	19-APR-20	28-MAR-21
JWXER170600058	JWXER170600058	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
JWXER170600063	JWXER170600063	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
JWXER170600067	JWXER170600067	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
JWXER170600083	JWXER170600083	X210-SATA-S03-P	PROMD X210-11T+200G SSD/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
MT1702X01817	MT1702X01817	851-0167-P	PROMD MELLANOX 8 PORT QDR SWITCH	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
MT1702X01835	MT1702X01835	851-0167-P	PROMD MELLANOX 8 PORT QDR SWITCH	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		18-APR-20	28-MAR-21
CEGER170500019	CEGER170500019	X210-SATA-003-P	PROMD X210-12T/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
CEGER170500020	CEGER170500020	X210-SATA-003-P	PROMD X210-12T/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
CEGER170500021	CEGER170500021	X210-SATA-003-P	PROMD X210-12T/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
CEGER170500022	CEGER170500022	X210-SATA-003-P	PROMD X210-12T/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
CEGER170500023	CEGER170500023	X210-SATA-003-P	PROMD X210-12T/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
CEGER170500024	CEGER170500024	X210-SATA-003-P	PROMD X210-12T/24G/2X10GE 2X1GE	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
	ISILONSFTWARE	200-0404-CF	INSIGHTIQ FOR ONEFS GEN6 =ID	PROSUPPORT 4HR/1MC SOFTWARE SUPPORT	6	ISILON	8896002	30-JAN-20	28-MAR-21
MT1702X01854	MT1702X01854	851-0167-P	PROMD MELLANOX 8 PORT QDR SWITCH	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
MT1702X01856	MT1702X01856	851-0167-P	PROMD MELLANOX 8 PORT QDR SWITCH	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
	MT1702X01856	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
	MT1702X01856	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
	MT1702X01856	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
	MT1702X01856	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
	MT1702X01856	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21
	MT1702X01856	612-0027	24GB RAM (NEXT GEN)	PROSUPPORT 4HR/1MC HARDWARE SUPPORT	1	ISILON		30-JAN-20	28-MAR-21

## ANEXO II

A continuación se enumeran las características de servicio incluidas en el servicio PROSUPPORT 4HR/MC

Product	Standard Warranty	Available Support Options	Designated Customer- Replaceable Units (CRUs)*
Isilon Family Equipment	1 year hardware only; Limited	Premium <sup>1</sup> , Enhanced <sup>1</sup> , ProSupport Plus 4HR/MC, ProSupport Plus NBD, ProSupport 4HR/MC, ProSupport NBD	Power supplies, power cables, NVRAM batteries (only Gen4 or lower) , Hard Disks, Rail kits, IB switches, IB cables, faceplates, Backend Ethernet Switches, Backend Ethernet Switch Cables
Isilon Family Software	90 day; defective media replacement Support during warranty available with purchase of a maintenance support option	Premium <sup>1</sup> , Enhanced <sup>1</sup> , ProSupport Plus 4HR/MC, ProSupport Plus NBD, ProSupport 4HR/MC, ProSupport NBD	None

- **Soporte tecnico global:** contacto con Dell EMC telefónicamente o en la interfaz web 24x7 para informar un problema de equipo o software y aportar datos que permitan realizar una evaluación inicial del nivel de gravedad. Dell EMC deberá proporcionar una respuesta por medios remoto en función del nivel de gravedad del problema o una respuesta en el sitio como se describe a continuación, en caso de que lo considere necesario
  - **Nivel de gravedad 1:** 30 minutos con soporte 24x7
  - **Nivel de gravedad 2:** 2 horas con soporte 24x7
  - **Nivel de gravedad 3:** 3 horas en horario comercial local
  - **Nivel de gravedad 4:** 8 horas en horario comercial local
  
- **Respuesta en el sitio:** Dell EMC deberá enviar personal autorizado a los sitios de instalación para solucione el problema después de haberlo aislado si considera necesaria la respuesta en el sitio, aplica solo para el hardware. El objetivo inicial de respuesta de gravedad y se halla dentro de los siguientes plazos después de que Dell EMC considere necesario brindar soporte en el sitio
  - **Nivel de gravedad 1:** 4 horas con soporte 24x7
  - **Nivel de gravedad 2:** en un plazo de 12 horas naturales
  - **Nivel de gravedad 3:** el siguiente día laboral, según el horario laboral local
  - **Nivel de gravedad 4:** el siguiente día laboral, según el horario laboral local
  
- **Entrega de piezas de reemplazo:** Dell EMC proporciona piezas de reemplazo cuando lo considere necesario. El objetivo de entrega de piezas de reemplazo se basa en el nivel de gravedad y se halla dentro de los siguientes plazos después de que Dell EMC, considere necesario isntalar una pieza de reemplazo
  - **Nivel de gravedad 1:** 4 horas con soporte 24x7
  - **Nivel de gravedad 2:** en un plazo de 12 horas naturales
  - **Nivel de gravedad 3:** el siguiente día laboral, según el horario laboral local
  - **Nivel de gravedad 4:** el siguiente día laboral, según el horario laboral local
  
- **Derecho a versiones nuevas de software:** Dell EMC ejecuta la instalación de las versiones nuevas de software. Para el software que Dell EMC considere software de ambiente operativo de los equipos, pero solo cunado los equipos asociados en los que se instala el software del ambiente operativo estén cubiertos por la garantía de Dell EMC o un contrato de mantenimiento de Dell EMC en vigor. El cliente ejecuta la instalación de las versiones nuevas del software que no esté clasificado como software del ambiente operativo de los equipos a menos que Dell EMC, considere necesario que se haga de otro modo

- **Monitoreo y reparación remotos 24x7:** algunos equipos se comunican de manera automática e independiente con Dell EMC para brindar información que ayude a Dell EMC a evaluar problemas, para aquellos equipos que disponen de herramientas de monitoreo remoto y de tecnología de Dell EMC, en cuanto se notifica el problema a Dell EMC, se aplican los mismos objetivos de respuesta antes descritos para el soporte técnico global y la respuesta en el sitio.
- **Acceso 24x7 a herramientas de soporte en línea:** acceso 24x7 a las herramientas web de servicio al cliente de auto ayuda y conocimientos que ofrece Dell EMC mediante el sitio del servicio de soporte en línea de Dell EMC

## RENOVACION DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO

Se detallan a continuación, las características del servicio adicionales incluidas como parte de la renovación del contrato de mantenimiento de Dell EMC Prosupport 4HR/MC, siempre que el cliente active y mantenga durante el periodo de renovación aplicable las versiones del software que se cuenten con soporte remoto seguro de Dell EMC

- **Evaluación del ambiente:** Verificación del grado de desgaste de los discos sólidos SSD, validación de la activación de la conectividad remota, comprobación de componentes fallidos en los equipos elegibles, verificación del software del ambiente operativo de los equipos según las recomendaciones de código de destino, validación de los niveles de firmware de los componentes y las unidades de disco, identificación de las ordenes de cambio en el sitio, las asesorías técnicas y las alertas de seguridad que implican a los equipos afectados, resumen de las solicitudes de servicios abiertas. El cliente tiene derecho a solicitar una evaluación del ambiente pro cada periodo de doce meses durante el plazo de renovación aplicable del contrato de mantenimiento de Prosupport en vigor
- **Reemplazo proactivo de discos SSD:** si el nivel de resistencia de cualquier disco SSD alcanza el cinco por ciento o menos, según lo determine Dell EMC, durante el plazo de renovación en vigor del contrato de mantenimiento de Prosupport, el cliente tiene derecho a recibir un disco SSD de reemplazo. El nivel resistencia hace referencia al porcentaje promedio de vida útil restante del disco SSD elegible. El objetivo de respuestas se base en características de servicio aplicables de entrega de piezas de reemplazo y respuesta en el sitio antes detalladas

## DESCRIPCION DE LOS NIVELES DE GRAVEDAD

- **Gravedad 1:** crítica; un problema grave impide al cliente o al grupo de trabajo ejecutar funciones de negocio importantes
- **Gravedad 2:** alta; el cliente o el grupo de trabajo pueden llevar a cabo las funciones del trabajo, pero el rendimiento de estas funciones es menor o está extremadamente limitado.
- **Gravedad 3:** media; el rendimiento del cliente o del grupo de trabajo de una función de trabajo no se ve afectado en su mayor parte.
- **Gravedad 4:** solicitud; el impacto en el sistema es mínimo, incluye solicitudes de características y otras preguntas que no se consideren críticas.