

TRENES ARGENTINOS OPERACIONES

AMPLIACIÓN DE FUNCIONALIDADES DE VIRTUALIZACIÓN PARA PLATAFORMA VIRTUAL EXISTENTE

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Artículo 1°. - OBJETO

El presente Pliego de Especificaciones Técnicas (PET) tiene por objeto establecer las especificaciones técnicas requeridas para la adquisición de la ampliación de las funcionalidades de la plataforma de virtualización existente, para la implementación de una solución de monitoreo y gestión de la capacidad, de escritorios virtuales y aplicaciones, y de virtualización de redes en todos los 3 Centros de Datos (DC) de la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (SOFSE) que sea íntegramente compatible con la infraestructura de virtualización preexistente basada en hipervisores de VMware.

La solución debe además proporcionar la recuperación automatizada ante desastres y políticas de seguridad de la información basadas en virtualización de redes.

Artículo 2°. - OFERTA TÉCNICA

El oferente deberá incluir en su oferta una descripción pormenorizada de la solución ofrecida, la cual contendrá todos los detalles que permitan evaluar el cumplimiento técnico de las mismas, indicando número de parte VmWare, descripción y cantidad.

Cabe aclarar que a lo largo del presente documento y para una mayor claridad técnica, algunos términos se han conservado en su lengua nativa o con sus acrónimos sajones.

La misma se integrará con:

- a) Descripción técnica detallada.
- b) Antecedentes técnicos requeridos.

Artículo 3°. – PLAZO DE ENTREGA Y LUGAR DE ENTREGA

- El plazo de entrega es de QUINCE (15) días corridos como máximo, a partir de la notificación de la orden de compra
- El lugar de entrega será: Dr. Ramos Mejía 1358, 4to Piso Sistemas– Retiro – CABA

Artículo 4°. - DESCRIPCIÓN

Ítem 1: Licencias y Productos Vmware bajo modalidad OLP (Open License Program)

Las licencias deberán ser las siguientes:

NUMERO DE PARTE	PRODUCTO	CANTIDAD
VCS7-STD-C	VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance)	3
CL19-STD-C	vCloud Suite Standard (Per Procesor)	40
HZ8-ADC-100-C	Horizon Advanced (Usuarios Concurrentes)	100
NX-DC-EPL-C	NSX Enterprise Plus (Per Procesor)	40
VC-SRM8-25E-C	Site Recovery Manager Enterprise (25 pack)	1
SVC-CR-20	PSO Credits - Servicios Profesionales VMware	1710

Artículo 5º. - SERVICIOS CONEXOS DE SOPORTE TÉCNICO, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO:

Todas las soluciones ofertadas, se deberán contar con un Servicio de Soporte Técnico, Garantía y Mantenimiento por parte del fabricante por un período de TREINTA Y SEIS (36) meses, que será aplicable a todos los elementos que integren la Solución Propuesta que regirá a partir de la fecha de firma del Acta de Inicio del Servicio.

El servicio a brindar, será acorde a la importancia y calidad de las prestaciones solicitadas. Para ello, el oferente deberá poseer la capacidad para dar cumplimiento a las condiciones de servicio exigidas, dentro del esquema de servicio 7x24, todos los días del año, con los requerimientos definidos en las presentes Especificaciones Técnicas.

El Oferente deberá informar en su propuesta los números telefónicos y/o dirección de correo electrónico de su Servicio Único de Llamadas, donde serán válidas las comunicaciones que se cursen. En caso de variar dichos datos, el Adjudicatario queda obligado a comunicar dicho cambio a SOFSE, con una antelación de VEINTICUATRO (24) horas. El mencionado centro de recepción de llamadas, dispondrá de un sistema de registro, derivación y seguimiento de requerimientos de servicios de soporte y/o mantenimiento.

El Servicio Técnico de Soporte, Garantía y Mantenimiento exigido, amparará a la Plataforma y las Herramientas implementada ante todo desperfecto, cualquiera sea su origen y serán desestimadas, de pleno derecho, las ofertas donde se haga exclusión explícita de casos, situaciones o elementos, no cubiertos por el servicio ofertado.

Solo quedarán fuera de la cobertura del servicio de soporte, garantía y mantenimiento a brindar, el caso fortuito y la fuerza mayor, por lo tanto, el Adjudicatario nunca podrá alegar "mal uso", "variaciones de tensión

de alimentación” o cualquier otra excusa, como motivo para no cumplir con el alcance del servicio de soporte y mantenimiento aquí exigido, durante toda su vigencia.

La existencia de caso fortuito o fuerza mayor deberá ser puesta en conocimiento de SOFSE por cualquier medio fehaciente, dentro de los DIEZ (10) días a contar del momento de producido o desde que cesaren sus efectos. Transcurrido dicho plazo, no podrá invocarse el caso fortuito o la fuerza mayor.

El Oferente garantizará que el servicio técnico será brindado por personal certificado de la/s empresa/s fabricante/s o desarrolladora/s de los productos ofrecidos (deberá presentar evidencia documental que lo acredite como tal), o en su defecto con su propio plantel especializado.

El servicio de técnico, deberá ser cumplimentado, a total satisfacción de SOFSE, dentro de los plazos estipulados como Tiempo de Respuesta de la tabla obrante en el apartado b) a continuación del presente artículo. Dichos plazos se deberán computar como horas corridas, en el horario mencionado en el punto anterior, y contadas a partir del momento en que haya sido registrada la solicitud en el Servicio Único de Llamadas del Adjudicatario.

Los referidos requerimientos implican un mínimo de exigencias respecto a una estructura de logística, que permita brindar el Servicio requerido y que comprenda el soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de la solución y herramientas a contratar.

El Adjudicatario deberá arbitrar los medios necesarios y será responsable de ello, para asegurar la prestación del Servicio mencionado, tanto en los casos en que brinde dichos servicios por sí como a través de terceros.

El Servicio Técnico de Soporte, Garantía y Mantenimiento será integral, es decir que:

- Comprenderá el servicio de reparación con provisión de versiones o parches de software, que sean necesarios para el correcto funcionamiento de toda la plataforma adquirida.
- Incluirá el soporte y mantenimiento del software y lo ampara ante todo tipo de error propio, de las bases de datos, según corresponda, así como de configuración, instalación, etc., cualquiera sea su origen.
- Incluirá la posibilidad de descargar los Services Packs y/o todo tipo de actualizaciones y upgrades durante toda la vigencia del contrato, sin cargo adicional alguno para SOFSE.

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 licitación.

a) Soporte

El servicio de soporte que brinde el fabricante, permitirá que el personal técnico de SOFSE efectúe consultas a sus especialistas, sin límite de cantidad o duración, en forma telefónica, al Servicio Único de Llamadas, o vía de correo electrónico, dentro del esquema de servicio 7x24, todos los días del año. Es decir que SOFSE podrá requerir la asistencia de personal técnico del Adjudicatario a sus instalaciones, para diagnosticar y/o solucionar inconvenientes que superaran la vía telefónica/correo electrónico. En este caso la presencia debe operar dentro de las OCHO (8) horas corridas a partir del momento del registro de la solicitud.

b) Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento Correctivo deberá asegurar el correcto funcionamiento de cada dispositivo componente de la plataforma contratada, teniendo en cuenta el tiempo de respuesta exigido. En esta modalidad se encuentran incluidas todas las tareas necesarias que permitan lograr que los sistemas funcionen en forma correcta con la total conformidad del usuario final..

En todos los casos, las fallas que pudieran presentarse en cualquiera de los elementos provistos, deberán ser atendidas, a total satisfacción de SOFSE, dentro de un plazo máximo, establecido según el caso en el siguiente cuadro:

Cuadro de tiempos de respuesta:

SEVERIDAD	IMPACTO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
1	Alto	Sistema detenido	TREINTA (30) MINUTOS
2	Medio Alto	Falla aleatoria vital en el sistema	CUATRO (4) horas
3	Medio bajo	Problemas de rendimiento y/o performance	OCHO (8) horas
4	Bajo	Falla no vitales que requieran solución no inmediata pero acotada en un período de tiempo	DOCE (12) horas

El fabricante proveerá soporte de acceso remoto en caso que fuera necesario.

c) Procedimientos

El Servicio Técnico de Soporte, Garantía y Mantenimiento contará con un medio eficaz de comunicación, compuesto por uno o varios números telefónicos y un sistema de correo electrónico que funcionará como alternativa en caso de incomunicación telefónica, donde se pueda registrar fehacientemente el pedido.

Cada solicitud de servicio recibida por el Servicio Único de Llamadas, deberá generar un número de registro para cada inconveniente reportado, registrándose en él la fecha, la hora, el nombre del solicitante, del receptor y una breve descripción del problema.

Cuando se produzca un desperfecto, la Gerencia de Tecnologías de la Información, Innovación y Telecomunicaciones de SOFSE, a través de su Representante Técnico, procederá a comunicarse con el Servicio Único de Llamadas.

El Adjudicatario enviará a su personal técnico para verificar las partes afectadas, y arbitrará los medios necesarios para restablecer y/o normalizar el funcionamiento del o de los sistemas que afecten a la plataforma, en la forma más rápida y eficiente posible, proveyendo la mano de obra especializada, de manera que la reparación sea eficaz, oportuna y aceptada por el usuario de la plataforma y por el Representante Técnico de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Innovación y Telecomunicaciones de SOFSE.

Dicha intervención se efectuará en los términos de cumplimiento definidos en los párrafos anteriores del presente artículo.

Toda intervención, en cumplimiento de la prestación, será documentada mediante una Orden de Servicio, donde se describirán las tareas realizadas, los materiales o repuestos utilizados, el personal interviniente, el tiempo utilizado y la firma y aclaración del personal de SOFSE que apruebe el trabajo.

Artículo 6°. – INICIO DE SERVICIO

Dentro de los TRES (3) días siguientes a la fecha de recepción de la Orden de Compra, concurrirá un representante autorizado del Adjudicatario, a la Gerencia de Tecnologías de la Información, Innovación y Telecomunicaciones de SOFSE, sita en la av. Ramos Mejía N° 1358, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o en el lugar que oportunamente se indique dentro de dicha ciudad, con el objeto de redactar y firmar el Acta de Inicio del Servicio, en la cual se registran los datos de identificación y las firmas de los responsables autorizados, por ambas partes, para validar las actuaciones que se registren, quedando a partir de entonces formalmente fijado el inicio del contrato.

El Adjudicatario, en dicho acto nombrará y presentará ante SOFSE a una persona que actuará como su Responsable Técnico durante el desarrollo del servicio. Como contraparte, en tal oportunidad SOFSE designará su Representante Técnico.

En caso de incomparecencia en el plazo fijado, SOFSE no autorizará ningún pago al Adjudicatario.

Artículo 6°. - REQUISITOS DE LOS BIENES OFERTADO:

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 SOFSE.

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

Artículo 7°. - 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 TRES (3) años de antigüedad previos a la presentación de la oferta.
- Acreditar documentalmente que el oferente es canal certificado de la marca por al menos TRES (3) años.

Anexo 1: “Planilla de Cotización”

Trenes Argentinos
Operadora Ferroviaria

OPERADORA FERROVIARIA S.E - SOFSE -

AMPLIACIÓN DE FUNCIONALIDADES DE VIRTUALIZACIÓN PARA PLATAFORMA VIRTUAL EXISTENTE

PLANILLA DE COTIZACIÓN

Razon Social:					Fecha:	
Cuit:					Presupuesto N°:	
Direccion-Ciudad-CP:					Moneda:	
E-Mail:					Condicion de Pago (*):	
Posicion	Numero de parte	Descripción	UM	Cantidad	Valor Unitario S/IVA	Valor Total S/IVA
10	VCS7-STD-C	VMware vCenter Server 7	C/U	3		
20	CL19-STD-C	vCloud Suite Standard	C/U	40		
30	HZ8-ADC-100-C	Horizon Advanced	C/U	100		
40	NX-DC-EPL-C	NSX Enterprise Plus	C/U	40		
50	VC-SRM8-25E-C	Site Recovery Manager	C/U	1		
60	SVC-CR-20	Servicios Profesionales VMware	C/U	1710		
					Subtotal	
					IVA __%	
					Total	
Celdas que deben ser completadas por el oferente			Cargo, Firma y Aclaración:			



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Hoja Adicional de Firmas
Anexo firma conjunta

Número:

Referencia: PET - Solped 10003725 - VMWARE

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 8 pagina/s.