

ADQUISICIÓN DE SERVIDORES Y SWITCHES PARA REEMPLAZAR LA PLATAFORMA OPEN DE ANSES

ANEXO I – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
(PY - 060/23 DGIET, PY-070/23 DGIET)

ANSES

Artículo 1. Objeto de la contratación

El presente llamado a licitación tiene por objeto la **ADQUISICIÓN DE SERVIDORES Y SWITCHES PARA REEMPLAZAR LA PLATAFORMA OPEN DE ANSES**, incluyendo su respectivo servicio de implementación, servicio de capacitación, como así también el servicio de soporte y mantenimiento por un período de TREINTA Y SEIS (36) meses, de acuerdo con lo establecido en el presente ANEXO I - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

Artículo 2. Alcance

Dicho llamado involucra la sustitución de la plataforma de servidores OPEN propiedad de **ANSES** y está compuesto por los renglones detallados a continuación:

Renglón	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
1	Servidores de Misión Crítica	3	Unidad
2	Servidores de Administración y Servicios	7	Unidad
3	Conectividad SAN	2	Unidad
4	Conectividad LAN	2	Unidad
5	Rack de Soporte para la Plataforma de Hardware	2	Unidad
6	Servicio de Implementación	1	Servicio
7	Servicio de Capacitación	1	Servicio
8	Servicio de Soporte y Mantenimiento	36	Mes

Dado que el presente procedimiento se trata de una solución integral la misma se efectuará bajo la modalidad “Llave en mano” y todos los renglones que componen la presente licitación se adjudicarán a UN (1) único **OFERENTE**.

El **OFERENTE** deberá contemplar en su oferta todos los elementos necesarios a fin de la concreción del objeto del llamado, aun cuando no hayan sido mencionados en las presentes Especificaciones Técnicas.

Asimismo, no se aceptarán cotizaciones parciales de los renglones, según Art. 20 inciso 4) del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales aprobado por Disposición ONC N° 63/16 y sus modificatorias.

Artículo 3. Situación Actual

ANSES posee instalada y configurada una plataforma para virtualización VMware sobre la siguiente infraestructura tecnológica de servidores y switches, los cuales han alcanzado su End of Life (EOL):

EQUIPO	MARCA	MODELO	N° DE SERIE	Ubicación
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1915V1N3	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1917V20F	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1914V1B3	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1915V2QK	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1915V2QE	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1916V1LN	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1917V1XN	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1919V1SJ	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1917V1ZE	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1915V2RP	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1915V0LV	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1916V1KX	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1916V1K6	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1915V1N0	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1915V1N9	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH1917V1ZN	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH2004V1LS	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCSC460	FCH19117V1ZH	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCS220 M4	FCH1917V0K8	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCS220 M4	FCH1917V1BH	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCS220 M4	FCH2029V1BP	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCS220 M4	FCH2029V33E	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCS220 M4	FCH1916V2LM	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCS220 M4	FCH1917V10F	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCS220 M4	FCH1914V1TP	Sitio Principal
SERVIDOR	CISCO	UCS220 M4	FCH1916V2JX	Sitio Principal
FABRIC EXTENDER	CISCO	N2X-C2232PP-10GE	SSI-185102SM	Sitio Principal
FABRIC EXTENDER	CISCO	N2X-C2232PP-10GE	SSI-185104RS	Sitio Principal

EQUIPO	MARCA	MODELO	N° DE SERIE	Ubicación
FABRIC EXTENDER	CISCO	N2X-C2232PP-10GE	SSI-185102LY	Sitio Principal
FABRIC EXTENDER	CISCO	N2X-C2232PP-10GE	SSI-185102R2	Sitio Principal
SWITCH	CISCO	N5K-C5672UP	FOC1916R56U	Sitio Principal
SWITCH	CISCO	N5K-C5672UP	FOC1916R56K	Sitio Principal



Artículo 4. Requerimientos técnicos

4.1 Renglón 1: Servidores de Misión Crítica

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
Definiciones			
Marca	Especificar		
Modelo	Especificar		
Cantidad	Tres (3)		
Especificaciones			
Factor de forma	Montaje en Rack 19" de 8U máximo		
Rendimiento de Procesamiento	SPECrate®2017_fp_baseline ≥ 3550		
Cantidad de Procesadores instalados	Ocho (8)		
Cantidad de Cores por Procesador	60 (Máximo)		
Frecuencia del procesador	1.8 Ghz o superior		
Tipo de Procesadores	Arquitectura x86 de última Generación		
Capacidad de Memoria RAM Instalada	Doce (12) TB (Balanceado utilizando todos los canales del procesador)		
Tipo de Memoria RAM	DDR5 ≥ 4800 MT/s		
Dispositivo de arranque (Boot)	Dispositivo All Flash con capacidad mínima de 960GB para Sistema Operativo en mirror en soporte M.2		
Interfaces	<ul style="list-style-type: none"> Al menos UN (1) puerto USB 3.0 Al menos Dos (2) puertos USB 2.0 		
Interfaces de red LAN	Seis (6) Placas de red con Dos (2) puertas para tráfico IP con negociación automática para conexión Ethernet. Velocidad 25G mínimo.		
Interfaces de red SAN	Seis (6) Placas de red con Dos (2) puertas para tráfico FC con negociación automática para conexión storage SAN. Velocidad 32G con soporte para 16GB.		
Adaptador para administración remota	Una (1) puerta Ethernet de 1Gbps BaseT		

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
Características de adaptador para administración remota	<ul style="list-style-type: none"> • Consola remota de texto y grafica virtual • Control virtual de Encendido/Apagado. • Acceso seguro vía Explorador Web • Transferencia de archivos de modo seguro mediante HTTP/S • Actualizaciones basadas en repositorio de firmware certificados por la marca. 		
Fuente de energía	Redundantes Hot Plug y Hot Swap		
Escalabilidad de Memoria	Los equipos ofertados deberán poseer la capacidad de expansión de la memoria RAM a 24TB		
Especificaciones del software			
Sistema Operativo	Suscripción y soporte de Vmware Vsphere Foundation (VVF - 36 meses) provistos por el fabricante del equipamiento e instalada con el fin de establecer el alta técnica correspondiente.		
Sistemas operativos Soportados	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Server con Hyper-V • Red Hat Enterprise Linux • SUSE Linux Enterprise Server • VMware Vpshere. 		
Software de administración	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz de Administracion de Plataforma (IPMI) con licenciamiento full ilimitado sin ningún tipo de restricciones. • Integración con Active Directory. • Debe permitir el acceso colaborativo de al menos 5 usuarios. • Implementación como un dispositivo virtual seguro • Deberá permitir encendido y apagado en remoto, control de inicio (boot). • Acceso seguro con las siguientes opciones: acceso basado en roles. • API RESTful integral que permite la integración de la solución y la automatización personalizable • Conectividad al procesador de servicio a través de una NIC dedicada, no se compartirá ni utilizará los puertos pedidos para este propósito. • Acceso remoto a la pantalla de la consola del servidor (HTML5) / KVM 		

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
	<ul style="list-style-type: none"> • Compatibilidad con el protocolo de configuración dinámica de host (DHCP) • Configuración basada en plantillas, identidad virtual incluida perfiles, implementación del sistema operativo, auto-deploy • Monitoreo gratuito de agentes del consumo de salud y alerta del dispositivo • Monitoreo del inventario de servidor directamente en las vistas de host y clúster, y en el panel de vCenter. • Visualizar alertas del sistema de hardware de acciones configurables en vCenter. 		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Firmware firmado criptográficamente • Arranque seguro • Borrado seguro • Raíz de la confianza de silicio • Bloqueo del sistema • TPM 1.2/2.0, TCM 2.0 opcional • Inscripción automática de certificados SSL 		
Varios			
Instalación y cableado	El proveedor será responsable de la instalación, interconexión y puesta en servicio de todos los componentes de esta contratación, incluyendo las conexiones hacia y fuera de los racks (plataforma actual servidores, switch, storage, backup, etc.), alimentación, guías y organizadores de cables que sean necesarios.		
Elementos no especificados	Se deben proveer todos los elementos de hardware que fueren necesarios para que la solución provista cumpla con todas las especificaciones técnicas exigidas, aun cuando no hayan sido mencionadas en las mismas.		
Accesorios de montaje en rack	Se proveerán los elementos necesarios para su montaje en el rack, proveyendo rieles y brazo ordenador de cables		
Accesorios e insumos	Se deben incluir en la oferta todos los accesorios adicionales necesarios para dejar los productos de hardware aquí solicitados, instalados en correctas condiciones de funcionamiento (cables, conectores y otros accesorios que fueran necesarios).		

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
Manuales del usuario y operación	Indicar en la propuesta el URL en Internet desde donde se podrá bajar el manual de uso y operación redactado en castellano.		
Garantía de fábrica	Especificar la garantía de fábrica del equipo		

4.2 Renglón 2: Servidores de administración y servicios

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
Definiciones			
Marca	Especificar		
Modelo	Especificar		
Cantidad	siete (7)		
Especificaciones			
Factor de forma	Montaje en Rack 19" de altura 2 unidades máximo.		
Rendimiento de Procesamiento	SPECrate®2017_fp_base ≥ 950		
Cantidad de Procesadores instalados	Dos (2)		
Cantidad de Cores por Procesador	48 (Máximo)		
Frecuencia del procesador	2.0 Ghz o superior		
Tipo de Procesadores	Arquitectura x86 de Última Generación.		
Capacidad de Memoria RAM Instalada	Dos (2) TB (Balanceado utilizando todos los canales del procesador)		
Tipo de Memoria RAM	DDR5 ≥ 5600 MT/s		
Dispositivo de arranque (Boot)	Dispositivo All Flash con capacidad mínima de 960GB para Sistema Operativo en mirror en soporte M.2		
Interfaces	<ul style="list-style-type: none"> Al menos UN (1) puerto USB 3.0 Al menos DOS (2) puertos USB 2.0 Debe soportar al menos OCHO (8) PCIe Gen4 		

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
Interfaces de red LAN	Dos (2) Placas de red con Dos (2) puertas para tráfico IP con negociación automática para conexión Ethernet. Velocidad 25G mínimo.		
Interfaces de red SAN	DOS (2) Placas de red con DOS (2) puertas para tráfico FC con negociación automática para conexión storage SAN. Velocidad 32G con soporte para 16GB.		
Interfaz para administración remota	Una (1) puerta Ethernet de 1Gbps BaseT		
Características de adaptador para administración remota	<ul style="list-style-type: none"> • Consola remota de texto y grafica virtual • Control virtual de Encendido/Apagado. • Acceso seguro vía Explorador Web • Transferencia de archivos de modo seguro mediante HTTP/S • Actualizaciones basadas en repositorio de firmware certificados por la marca. 		
Fuente de energía	Redundantes Hot Plug y Hot Swap		
Escalabilidad de Memoria	Los equipos ofertados deberán poseer la capacidad de expansión de la memoria RAM a 4TB.		

Especificaciones del software

Sistema Operativo	Suscripción y soporte de Vmware Vsphere Foundation (VVF- 36 meses) provistos por el fabricante del equipamiento e instalada con el fin de establecer el alta técnica correspondiente.		
Sistemas operativos Soportados	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Server con Hyper-V • Red Hat Enterprise Linux • SUSE Linux Enterprise Server • VMWare vSphere 		
Software de administración	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz de Administración de Plataforma (IPMI) con licenciamiento full ilimitado sin ningún tipo de restricciones. • Integración con Active Directory. • Debe permitir el acceso colaborativo de al menos 5 usuarios. • Implementación como un dispositivo virtual seguro • Deberá permitir encendido y apagado en remoto, control de inicio (boot). 		

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso seguro con las siguientes opciones: acceso basado en roles. • API RESTful integral que permite la integración de la solución y la automatización personalizable • Conectividad al procesador de servicio a través de una NIC dedicada, no se compartirá ni utilizará los puertos pedidos para este propósito. • Acceso remoto a la pantalla de la consola del servidor (HTML5) / KVM • Compatibilidad con el protocolo de configuración dinámica de host (DHCP) • Configuración basada en plantillas, identidad virtual incluida perfiles, implementación del sistema operativo, auto-deploy • Monitoreo gratuito de agentes del consumo de salud y alerta del dispositivo • Monitoreo del inventario de servidor directamente en las vistas de host y clúster, y en el panel de vCenter. • Visualizar alertas del sistema de hardware de acciones configurables en vCenter. 		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Firmware firmado criptográficamente • Arranque seguro • Borrado seguro • Raíz de la confianza de silicio • Bloqueo del sistema • TPM 1.2/2.0, TCM 2.0 opcional • Inscripción automática de certificados SSL 		
Varios			
Instalación y cableado	El proveedor será responsable de la instalación, interconexión y puesta en servicio de todos los componentes de esta contratación, incluyendo las conexiones hacia y fuera de los racks (plataforma actual servidores, switch, storage, backup, etc.), alimentación, guías y organizadores de cables que sean necesarios.		
Elementos no especificados	Se deben proveer todos los elementos de hardware que fueren necesarios para que la solución provista cumpla con todas las		

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
	especificaciones técnicas exigidas, aun cuando no hayan sido mencionadas en las mismas.		
Accesorios de montaje en rack	Se proveerán los elementos necesarios para su montaje en el rack, proveyendo rieles y brazo ordenador de cables		
Accesorios e insumos	Se deben incluir en la oferta todos los accesorios adicionales necesarios para dejar los productos de hardware aquí solicitados, instalados en correctas condiciones de funcionamiento (cables, conectores y otros accesorios que fueran necesarios).		
Manuales del usuario y operación	Indicar en la propuesta el URL en Internet desde donde se podrá bajar el manual de uso y operación redactado en castellano.		
Garantía de fábrica	Especificificar la garantía de fábrica del equipo		

4.3 Renglón 3: Conectividad SAN

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
Definiciones			
Marca	Especificar		
Modelo	Especificar		
Cantidad	Dos (2) o más		
Especificaciones			
Accesorios de montaje en gabinetes	Montaje en Rack 19" de altura 2 unidades máximo.		
Tecnología	Fibra canal		
Arquitectura	Arquitectura de estructura completa con un máximo de 239 switch		
Cantidad de Puertas	192 puertos FC (solución completa)		
Cantidad Transceivers	Los necesarios para cumplir con las especificaciones.		
Estándares Fibre Channel	FC-FS, FC-FS-2, FC-PH, FC-PH-2/3, FC-PI, FC-PI-2/4, FC-LS, FC-SW-2/3, FS-GS-3/4,		

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
	FCBB-5, FCP, FCP-2/3, FC-MI, FC-MI-2, FC-SP y FC-DA		
Funcionalidades de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • DH-CHAP (entre interruptores y dispositivos finales) • Autenticación de comutador FCAP • HTTPS • filtrado de IP • LDAP con IPv6 • OpenLDAP • Control de acceso basado en roles definido por el usuario (RBAC) • Arranque seguro • Copia segura (SCP) • SFTP • SSH v2 • SSL 		
Interfaz de consola de administración y administración remota	Puerto Ethernet de 10/100/1000 Mb/s (RJ-45) y puerto de consola serie (mini-USB)		
Fuente de energía	Fuentes de alimentación duales redundantes e intercambiables en caliente con ventiladores de refrigeración del sistema integrados		
Especificaciones del software			
Sistema Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Fabric OS / NX OS 		
Software de administración	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas web avanzadas • Interfaz de línea de comandos (CLI) • HTTP/HTTPS • API RESTful • SNMP v1/v3 (MIB FE, MIB de gestión FC) • SSH 		
Varios			
Instalación y cableado	El proveedor será responsable de la instalación, interconexión y puesta en servicio de todos los componentes de esta contratación, incluyendo las conexiones hacia y fuera de los racks (plataforma actual servidores, switch, storage, backup, etc.).		

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
	alimentación, guías y organizadores de cables que sean necesarios.		
Accesorios e insumos	Se deben incluir en la oferta todos los accesorios adicionales necesarios para dejar los productos de hardware aquí solicitados, instalados en correctas condiciones de funcionamiento (cables, conectores y otros accesorios que fueran necesarios).		
Manuales del usuario y operación	Indicar en la propuesta el URL en Internet desde donde se podrá bajar el manual de uso y operación redactado en castellano.		
Garantía de fábrica	Especificar la garantía de fábrica del equipo		

4.4 Renglón 4: Conectividad LAN

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
Definiciones			
Marca	Especificar		
Modelo	Especificar		
Cantidad	Dos (2) o más		
Especificaciones			
Accesorios de montaje en gabinetes	Montaje en Rack 19" de altura 2 unidades máximo.		
Tecnología	Ethernet		
Arquitectura	Tope de Rack ToR		
Cantidad de Puertas	192 puertos SFP+ (Solución Completa) incluyendo 4 puertos de uplink a los switches existentes.		
Cantidad Transceivers	Los necesarios para cumplir con las especificaciones.		
Estándares Ethernet	IEEE 802.3z (1Gb/s), IEEE 802.ae (10Gb/s), IEEE 802.cd (25Gb/s), IEEE 802.1ae (MACsec), IEEE 802.3ad (LACP), IEEE 802.1s (MSTP), IEEE 802.1Q (VLAN) y SSH		

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
Funcionalidades de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • SFTP • SSH v2 • SSL • RADIUS • Radius and IPv6 • Radius support for EAP • 802.1X with RADIUS • AES Cipher in SNMP • TACACS (Authentication, Accounting) • Control Plane, VTY 		
Interfaz de consola de administración y administración remota	Puerto Ethernet de 10/100/1000 Mb/s (RJ-45) y puerto de consola serie (USB-A)		
Fuente de energía	Fuentes de alimentación duales redundantes e intercambiables en caliente con ventiladores de refrigeración del sistema integrados		
Especificaciones del software			
Soporte de administración	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz de línea de comandos (CLI) • API RESTful • SNMP v1/v3 (MIB FE, MIB de gestión FC) • SSH • OpenFlow • IPv4/IPv6 Management support (Telnet, FTP, TACACS, RADIUS, SSH, NTP) • Syslog • Port Mirroring • SFlow • Soporte local y de fabrica • RestConf APIs (Layer 2 features) • XML Schema • Uplink Failure Detection • Object Tracking VRRP según RFC 2338/3768/2787 • Bidirectional Forwarding Detection (BFD) • Control Plane Services APIs • Linux Utilities and Scripting Tools • Zero Touch Deployment (ZTD) 		

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
	<ul style="list-style-type: none"> Ansible RESTFull API 		
Varios			
Instalación y cableado	El proveedor será responsable de la instalación, interconexión y puesta en servicio de todos los componentes de esta contratación, incluyendo las conexiones hacia y fuera de los racks (plataforma actual servidores, switch, storage, backup, etc.), alimentación, guías y organizadores de cables que sean necesarios.		
Accesorios e insumos	Se proveerán todos los cables, conectores, software e insumos que fueran necesarios para dejar los productos de hardware aquí solicitados, instalados en correctas condiciones de funcionamiento tanto el cableado de todas las puertas de los equipos con las puertas necesarias de los switches del mismo rack y las conexiones de uplink, incluyendo las conexiones hacia y fuera de los racks que sean necesarias.		
Manuales del usuario y operación	Indicar en la propuesta el URL en Internet desde donde se podrá bajar el manual de uso y operación redactado en castellano.		
Garantía de fábrica	Especificar la garantía de fábrica del equipo		

4.5 Renglón 5: Rack de Soporte para la Plataforma de Hardware

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
Definiciones			
Marca	Especificar		
Modelo	Especificar		
Cantidad	DOS (2)		
Especificaciones			
Medidas estándar	Ancho: 19"; Alto: 42U		
Profundidad útil	800 mm		
Estructura metálica	Soldada de acero de 1,5 mm de espesor		

Características	Especificación mínima requerida	Especificación ofrecida	Documento y página de su oferta donde se puede verificar cumplimiento
Puertas	Frontal y traseras micro perforadas en un 80% de su superficie, con cerradura de seguridad.		
Fijación de puertas	Las puertas serán abisagradas, pudiendo las bisagras ser fijadas para apertura a derecha o izquierda		
Paneles laterales	Removibles, sin herramientas, construidos en chapa de acero de 0,8 mm de espesor		
Rieles laterales	Presentarán agujeros roscados o provistos de tuercas imperdibles para el montaje de materiales y equipos desde el acceso frontal		
Toma a tierra eléctrica	El gabinete deberá disponer de una toma de tierra, conectada a la tierra general de la instalación eléctrica, para efectuar las conexiones de todo el equipamiento		
Alimentación eléctrica de 220 VAC	Deberá tener 2 barras de alimentación de gestión individual para alimentar de forma mediante 2 fases eléctricas a todo el equipamiento de los renglones 1, 2, 3 y 4.		
Accesos de cables	Superior e inferior		
Capacidad de carga estática	No inferior a los 900 kg.		
Accesorios de montaje	Se proveerán las guías que sean necesarias para el montaje de los requerimientos de los renglones 1, 2, 3 y 4; y se asegurará la continuidad de las masas mecánicas.		
Varios			
Instalación y cableado	El proveedor será responsable de la instalación, interconexión y puesta en servicio de todos sus componentes de esta contratación, incluyendo las conexiones hacia y fuera de los racks (plataforma actual servidores, switch, storage, backup, etc.), alimentación, guías y organizadores de cables. que sean necesarios.		
Elementos no especificados	Se deben proveer todos los elementos de hardware y software que fueren necesarios para que la solución provista cumpla con todas las especificaciones técnicas exigidas, aun cuando no hayan sido mencionadas en las mismas.		
Manuales del usuario y operación	Indicar en la propuesta el URL en Internet desde donde se podrá bajar el manual de uso y operación redactado en castellano.		
Garantía de fábrica	Especificar la garantía de fábrica del componente		

4.6 Renglón 6: Servicio de Implementación.

4.6.1 Alcance

El Proyecto deberá incluir la instalación y configuración de todos los componentes de hardware y software que formen parte de la oferta, así como la puesta en marcha de los mismos. El servicio de implementación deberá cumplir como mínimo con las siguientes actividades:

- Presentación de un proyecto y de un cronograma de tareas que deberá incluir mínimamente todo lo requerido en el punto **4.6.5. Puesta en Marcha**.
- Asistencia técnica, respuesta calificada a consultas, aclaración de dudas, sobre todos los elementos componentes de la presente licitación, para todo el personal que **ANSES** haya destinado a este proyecto.
- Apoyo técnico para aprovechar las bondades de los componentes y transferencia de conocimientos a los especialistas designados por **ANSES**.
- Análisis, determinación, corrección y documentación de los problemas, si los hubiere.
- Definición de los recursos entre ambientes y plataformas que sean necesarias contemplar.
- Definición de la seguridad interna.
- Implementación, chequeo y revisión de la seguridad interna.
- Implementación de distintos esquemas de documentación del hardware y del software.
- Implementación de las metodologías, resguardos y recuperaciones automáticas que provea el sistema.
- Definición y documentación de los procesos.
- Migración de datos del equipamiento actual al nuevo equipamiento con la mínima disrupción posible.
- Pruebas de Integración y Puesta en Producción.
- El **ADJUDICATARIO** deberá garantizar y configurar la visibilidad lógica de la infraestructura adquirida y la indicada como actual en el presente documento, de modo tal que ambas infraestructuras tengan acceso a los mismos volúmenes de los storages existentes (**Dell Vmax 250F** y **Dell PowerStore 3000**) de manera tal que puedan ser utilizados para hacer la migración de las máquinas virtuales, así como también garantizar la integración con las redes ip existentes.

El **ADJUDICATARIO** será responsable de realizar todo tipo de cambio lógico sobre el hardware adquirido y sobre la configuración de la infraestructura actual si así fuese necesario.

4.6.2 Reunión de Inicio del Proyecto

El responsable Técnico del Proyecto de **ANSES** se reunirá con el equipo de proyecto del **ADJUDICATARIO**, para determinar la implementación de todos los requisitos exigidos en el alcance del presente renglón. El grupo tendrá como tareas:

- Confirmar los requisitos de **ANSES**.
- Definir el nivel y/u orden de prioridad de cada requisito.
- Identificar al representante técnico de ANSES para este proyecto, otros miembros del equipo de **ANSES** y el proceso de escalafón interno de **ANSES**.
- Identificar a cada participante del **ADJUDICATARIO** en el proyecto (Gerente del proyecto, responsable/s ante cada etapa y personal técnico) y el proceso de escalafón interno del **ADJUDICATARIO**.
- Identificar al personal que recibirá la transferencia de conocimientos.
- Discutir sobre los objetivos, escalafón de eventos y ciclo de revisión.
- Revisar los siguientes procedimientos, con el objetivo de esclarecer eventuales dudas:
 - ✓ Revisión de la arquitectura y topología del área de TI involucrada en este proyecto.
 - ✓ Identificación y revisión de las políticas de Seguridad Informática del organismo aplicables a la implementación que se ejecutará.
 - ✓ Sucesión de documentos.
 - ✓ Control de cambios.
 - ✓ Formación general y específica.
 - ✓ Pruebas de Aceptación, Integración y Puesta en Producción de la Solución.
 - ✓ Evaluación de la calidad.
- Elaborar una agenda de proyecto que refleje los acuerdos y compromisos establecidos en la reunión de inicio, la que servirá como guía para el seguimiento y control del proyecto, asegurando que se cumplan los plazos y se alcancen los objetivos acordados. En ella deberán establecerse las etapas y objetivos generales, los que luego serán representados en detalle en la planificación detallada en el punto **4.6.4 Cronograma del Proyecto**. Todos los pasos, procedimientos y cronogramas de trabajo serán definidos en la reunión de inicio del proyecto, instancia en la que, se establecerán los lineamientos específicos de la implementación, contemplando los posibles escenarios que correspondan.
- Los documentos generados deberán ser firmados por el Representante Técnico de **ANSES**, el responsable Técnico del **ADJUDICATARIO** y ambos Gerentes de Proyecto, comprobando su aceptación, dedicación en el proyecto y el acuerdo mutuo acerca de los objetivos.

4.6.3 Documento del Proyecto

A partir de las tareas desarrolladas según lo descripto en el punto anterior, se confeccionará el Documento del Proyecto.

Este documento reflejará los resultados de la reunión de inicio y describirá el ámbito total del proyecto incluyendo todos los cambios y retoques efectuados para cada etapa.

El proyecto no pasará a la fase siguiente hasta que se haya acordado una versión final de este documento y la hayan firmado ambas partes.

4.6.4 Cronograma del proyecto

Contendrá la Planificación de la Implementación de todos los productos a instalar y puesta en servicio. Para ello se deberá haber previamente identificado el entorno de instalación, tanto desde el punto de vista técnico, como desde el punto de vista de seguridad.

Como resultado de la planificación surgirá un cronograma del proyecto, que será la guía para la ejecución de todas las tareas que la implementación involucre, que estará debidamente aprobado por **ANSES**.

A modo de ejemplo, se sugiere la siguiente propuesta:

Revisión de la arquitectura involucrada en este proyecto	Implementación			Pruebas de Integración			Puesta en Producción		Evaluación de la calidad	
Fase 1	Fase 1	Fase 2	Fase n	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 1	Fase 2	Fase 1	Fase 2
1 día	1 día	2 días	1 día	1 días	1 día	1 día	1 día	1 día	1 día	1 día
1 día	4 días			3 días			2 días		2 días	

4.6.5 Puesta en marcha

El **ADJUDICATARIO** deberá entregar a **ANSES** la documentación necesaria para la instalación. Esta documentación debe incluir el detalle del plan de trabajo completo para efectuar la instalación, en todos y cada uno de los componentes; además en ella se deben especificar:

- Los recursos necesarios para la instalación.
- Cada uno de los pasos que se deben efectuar.
- Los tiempos de ejecución de cada uno de los pasos.

El **ADJUDICATARIO** será el responsable de la instalación de los productos que componen esta contratación, y de las tareas que se describen a continuación, las que finalmente deberán ser aprobadas por **ANSES**:

- Implementación básica del hardware incluyendo la instalación física de los equipos en los racks dentro del Centro de Cómputos de **ANSES**.
- Se deberán cablear, de acuerdo a instrucciones de **ANSES**, todos los componentes.

- Deberá establecer las conexiones de Uplink hacia la red Ethernet de la infraestructura actual, a una velocidad de 10 Gbps considerando que:
 - Si se trata de una solución que permite stack de switches, deberá tener al menos DOS (2) conexiones por dispositivo físico con el fin de garantizar la redundancia de pasos.
 - Si se trata de una solución que no permite stacking, se deberán establecer al menos CUATRO (4) conexiones por switch.
- En los componentes que corresponda, se deberá instalar el software necesario en su última versión estable para el funcionamiento de los mismos y, en caso de corresponder, el que adicionalmente provea **ANSES**.
- Puesta en marcha, incluyendo la configuración primaria.
- Se deberá realizar la Integración de los componentes implementados con los servicios requeridos internos de **ANSES** y certificar la integración.
- Alta de usuarios y servicios a monitorear, políticas por defecto y definición del administrador.
- Verificación y configuración de alertas, tráfico y actividad.
- Monitoreo y análisis del debido funcionamiento de todos los componentes.
- Documentar las pruebas de funcionamiento del hardware y software.
- Migración de datos hacia los nuevos POOL y/o volúmenes.
- Reestablecer réplicas y resguardos.

4.6.6 Pruebas de Aceptación, Integración y Puesta en Producción

Como parte del proceso estándar de entrega, se realizarán pruebas de aceptación para garantizar que la solución implementada funciona correctamente según los requisitos definidos y por lo tanto pueden ser puestos en servicio. Los criterios para la ejecución de estas pruebas habrán sido definidos y acordados durante la reunión de inicio del proyecto.

Posteriormente se realizará un conjunto de pruebas de integración de sistemas, identificadas y acordadas en dicha reunión. El objetivo de las pruebas es verificar que los productos funcionen correctamente en producción. Estarán limitadas a funcionalidades y no a aspectos relacionados con el desempeño.

Cuando todas las fases del proyecto estén finalizadas, el proyecto haya cumplido con los requisitos y además esté alineado con la documentación entregada, se celebrará una reunión final de cierre de proyecto. En esta reunión será analizado el resultado de la puesta en servicio, y los resultados quedarán documentados.

ANSES, previo a la recepción definitiva de este servicio verificará el funcionamiento de toda la solución por un periodo de tiempo no menor a DOSCIENTAS CUARENTA (240) horas consecutivas, con el fin de poder corroborar el desempeño esperado en función de sus necesidades técnicos funcionales.

4.6.7 Configuración Avanzada

Como parte de esta implementación, el **ADJUDICATARIO** deberá asistir con personal calificado, en la configuración avanzada de los componentes ofertados en esta licitación como así también en toda la tecnología que involucra esta configuración, con el fin de obtener el mejor funcionamiento, mediante el procedimiento que corresponda para optimizar el rendimiento de todos sus componentes.

4.6.8 Transferencia de Conocimientos

Transferencia de Conocimientos significa la acción de transmitir conocimientos técnicos de hardware, software, sistemas y productos del equipo técnico de proyecto del **ADJUDICATARIO** al personal de **ANSES**, que sea designado para recibirlos.

Para lograr este objetivo, al menos DOS (2) recursos de **ANSES** se encontrarán disponibles por períodos de tiempo no superiores a las CUATRO (4) horas diarias, mientras dure la implementación, tal como será acordado en la reunión de inicio del proyecto, para trabajar con los especialistas del **ADJUDICATARIO** y adquirir este conocimiento.

Resaltamos la importancia y responsabilidad que asume el **ADJUDICATARIO** en brindar el entrenamiento correspondiente. Este proceso es un elemento esencial para conservar la inversión realizada durante la puesta en marcha. Deberá incluir mínimamente los siguientes contenidos:

- ✓ Instalación básica.
- ✓ Configuración y parametrización.
- ✓ Administración y puesta a punto.
- ✓ Operación y mantenimiento.
- ✓ Roles de Administrador y Operador.

El **ADJUDICATARIO** debe tener en cuenta que la Transferencia de Conocimientos no constituye una instancia de capacitación formal, sino que forma parte del proceso de implementación de la solución, con el objetivo de garantizar la correcta comprensión de los procedimientos de instalación, configuración y puesta en marcha de la solución provista. Este proceso busca asegurar que el personal designado por **ANSES** adquiera un conocimiento operativo básico que le permita acompañar la implementación de manera informada y efectiva.

4.6.9 Procedimientos de Escalamiento

Si en algún caso se descubre un problema con algún componente, o parte de los mismos, el responsable Técnico del **ADJUDICATARIO**, reportará por escrito dicho problema al Representante Técnico de **ANSES**, tan rápido como sea posible. El informe, incluirá una descripción del impacto del problema con relación al proyecto. Un miembro del equipo de implementación del **ADJUDICATARIO** o el propio Representante Técnico de **ANSES**, deberán solicitar apoyo técnico al **ADJUDICATARIO**.

Es importante remarcar que el **ADJUDICATARIO** es quien asume la plena responsabilidad en la gestión y resolución efectiva de dicho problema. Los especialistas del **ADJUDICATARIO** trabajarán sobre el problema con la debida autorización del Representante Técnico de **ANSES**, manteniendo una comunicación fluida y cooperativa para garantizar una resolución que aborde el mismo de forma adecuada.

Los especialistas del **ADJUDICATARIO** podrán trabajar sobre el problema con la debida autorización del Representante Técnico de **ANSES**.

Si esta circunstancia significara que una o más actividades fueran relegadas, **ANSES** no reconocerá costos adicionales para el cumplimiento en término de los plazos de ejecución del proyecto.

4.6.10 Control de cambios

Cuando se identifique un cambio en el proyecto, el Responsable Técnico del **ADJUDICATARIO** completará un formulario de control de cambios del proyecto (Ver **APÉNDICE B**).

El responsable Técnico del **ADJUDICATARIO** y el Representante Técnico de **ANSES**, definirán el formato de este formulario durante la reunión de inicio del proyecto. Una vez finalizado el formulario, éste describirá aquello que el **ADJUDICATARIO** entiende por el cambio solicitado, las consecuencias sobre el compromiso actual, los recursos y el tiempo necesarios para implementar la solicitud de **ANSES**.

El responsable Técnico del **ADJUDICATARIO** presentará el formulario completado al Representante Técnico de **ANSES** para su revisión y debida aprobación. Tras la recepción de la aprobación por escrito del Representante Técnico de **ANSES**, el equipo del **ADJUDICATARIO** comenzará a trabajar en el cambio solicitado de acuerdo con la programación acordada. En caso, de ser rechazado, el **ADJUDICATARIO** volverá a completar dicho formulario.

Debido a la complejidad que suele resultar de algunas solicitudes de cambio de proyecto, durante la reunión de inicio del proyecto, se deberán establecer las pautas para la aceptación de solicitudes de cambios, de manera que se establezca con claridad la forma de delimitar y evaluar el cambio solicitado y hacer posible su ejecución sin costo adicional para **ANSES**.

4.7 Renglón 7: Servicio de Capacitación.

El **ADJUDICATARIO**, una vez notificada la respectiva Orden de Compra, deberá presentar ante **ANSES** el temario de los cursos a dictar y el cronograma de ejecución de los mismos, para su aprobación. A su vez, indicará los medios que utilizará para evaluar el nivel de capacitación adquirido por el personal de **ANSES**, como ser pruebas escritas, evaluaciones prácticas, participación y retroalimentación.

Se deberán dictar los cursos sobre todos los aspectos técnicos y funcionales relacionados con los equipos ofertados para los agentes que desarrollan tareas de administración y/u operación del Organismo, que sean necesarios por cada Renglón involucrado.

En su propuesta, el **OFERENTE** deberá indicar la duración estimada de sus cursos de capacitación, la cual no podrá ser menor a VEINTE (20) horas tomando en consideración que el personal de **ANSES** - Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones - no podrá destinar más de CUATRO (4) horas diarias a recibir la capacitación contratada y que, **ANSES** requerirá capacitar hasta DIEZ (10) agentes en al menos DOS (2) grupos en forma no simultánea según el temario.

Una vez finalizado el curso, el personal de **ANSES** deberá poseer los conocimientos suficientes para efectuar en tiempo y forma y sin ayuda externa, las siguientes tareas:

- Instalación del software y hardware que componen la solución.
- Configuración y parametrización del software y hardware.
- Administración y puesta a punto de la totalidad del software y hardware.
- Operación y mantenimiento de la totalidad del software y hardware.

Las fechas de los cursos serán coordinadas por la Dirección de Soporte y Gestión Integral, dependiente de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones de **ANSES**, en conjunto con el **ADJUDICATARIO**. **ANSES** propondrá los días y horas más convenientes con relación a las actividades de sus especialistas y el **ADJUDICATARIO** deberá ajustarse a ese criterio.

Los cursos deberán incluir un contenido que garantice una completa capacitación del personal de **ANSES**, para la correcta utilización y total aprovechamiento de las prestaciones y características de los equipos adquiridos.

Los cursos deberán dictarse de forma remota y en el caso que se opte por forma presencial, se notificará de manera fehaciente al **ADJUDICATARIO**. Los cursos brindados de manera presencial, deberán realizarse conforme los protocolos y aforos que garanticen la salud del personal sobre el cual serán impartidos y serán dictados en las dependencias de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones de **ANSES**, de lunes a viernes dentro del horario de 09:00 a 17:00, en el edificio sito en la calle Piedras N° 353 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o en el lugar que se indique oportunamente al **ADJUDICATARIO**, dentro de dicha ciudad.

Los cursos programados abarcan la capacitación total del personal en cuanto a la utilización de todos los elementos ofertados, de manera tal que la operación eficiente del sistema quede garantizada.

El **ADJUDICATARIO** suministrará todos los materiales y equipamiento adicional para la realización de los cursos. Se le entregará un juego completo del material didáctico necesario para los cursos a cada uno de los asistentes. Además, se proveerá a la Dirección Soporte y Gestión Integral dependiente de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones de **ANSES**, una copia de todo el material que se utilice en la capacitación integral.

Los cursos deben ser dictados en idioma castellano, por profesionales certificados por las empresas fabricantes de los equipos adquiridos.

A fines de confirmar el cumplimiento de la presente exigencia, en su presentación el **ADJUDICATARIO** deberá acompañar copia de los certificados de los profesionales que destinará a impartir los cursos solicitados y sus correspondientes currículos, quedando a criterio de **ANSES** su aceptación, que, de no ser concedida, generará la obligación por parte del Proveedor de proponer en forma inmediata a otro profesional, remitiendo asimismo su currículo.

ANSES podrá requerir el cambio de instructor si a su criterio no cumple con las expectativas previstas y/o las planillas de evaluación del curso y del profesor dan un resultado por debajo de los niveles exigidos (es decir mal, regular). En tal sentido, a criterio de **ANSES**, el **ADJUDICATARIO** deberá repetir el curso programado con la intervención de otro profesional.

El **ADJUDICATARIO** deberá presentar a la Dirección Soporte y Gestión Integral, dependiente de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones, como constancia de cumplimiento de este servicio, un Informe Final de cada curso dictado en el cual consten los datos de los participantes, la asistencia de los mismos, horas de duración, contenido desarrollado, evaluación del curso por parte de los alumnos y en caso de considerarse conveniente, la evaluación de los participantes a través de exámenes.

Los cursos que integren la capacitación requerida, deberán ajustarse como mínimo al temario que para cada uno de ellos el **OFERENTE** proponga en su oferta, los que podrán ser modificados por **ANSES** que, previo a su dictado, deberá proceder a su aprobación final.

4.8 Renglón 8: Servicio de Soporte y Mantenimiento por TREINTA Y SEIS (36) meses.

4.8.1 Alcance

El servicio de Soporte y Mantenimiento estará vigente por un período de TREINTA Y SEIS (36) meses, rigiendo a partir de la fecha indicada en el Acta de Inicio del Servicio conforme al **Artículo 8. Plazo de Entrega, Recepción e Inicio del Servicio** del presente, debiendo ser brindado en la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones de **ANSES** o donde el Organismo determine, siendo aplicable a todos los elementos que integren la presente contratación.

Los **OFERENTES** deberán poseer la capacidad para dar cumplimiento a las condiciones de servicio exigidas, según el **Acuerdo de nivel de servicio (SLA)** solicitado en el **Artículo 5**, con los requerimientos definidos en las presentes Especificaciones Técnicas y con las horas contadas a partir del momento en que haya sido registrada la solicitud en el Servicio Único de Llamadas del **ADJUDICATARIO**.

Para ello, cada **OFERENTE** deberá informar en su propuesta los números telefónicos, dirección de correo electrónico y el acceso al sistema web donde serán válidas las comunicaciones que se cursen. Cualquiera de los medios que se especifique deberá operar las VEINTICUATRO (24) horas, los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año. En caso de variar alguno de estos datos, el **ADJUDICATARIO** queda obligado a comunicar dicho cambio a la casilla CONTRATACIONESTI@ANSES.GOV.AR, con una

antelación de VEINTICUATRO (24) horas. El mencionado servicio de soporte contará con un centro de atención que dispondrá de un sistema de registro, derivación y seguimiento de requerimientos de servicios de soporte y/o mantenimiento.

El **ADJUDICATARIO** deberá arbitrar los medios necesarios y será responsable de ello, para asegurar la prestación del servicio mencionado.

El servicio de soporte y mantenimiento incluirá las visitas a sitio, siempre que sean necesarias y durante la vigencia del contrato, sin costo adicional para **ANSES**; y será integral, es decir que comprenderá el servicio de reparación con provisión de repuestos originales, cambio de partes ya sea por fallo o desgaste; y versiones y/o parches de firmware, que sean necesarios para el correcto funcionamiento de todos los equipos que se instalen. Incluirá el soporte y mantenimiento del firmware que hubiera sido instalado por el fabricante o proveedor del producto y lo amparará ante todo tipo de error propio, del firmware o del hardware, según corresponda, así como de configuración, instalación, etc., cualquiera sea su origen.

En relación a la provisión de repuestos, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Los repuestos y unidades de reposición a emplear deberán ser además de originales, nuevos y sin uso, debiendo presentarse la documentación que respalde las citadas características. El **ADJUDICATARIO** será responsable del destino final de los componentes retirados o reemplazados, pudiendo éstos quedar en posesión de **ANSES**, según se acuerde entre ambas partes. No obstante, en los casos en que componentes a retirar contengan datos a ser resguardados, el **ADJUDICATARIO** deberá implementar medidas que aseguren la eliminación definitiva de los mismos. A tal fin deberá realizar un borrado lógico permanente de todos los datos contenidos previamente a su traslado.
- El **ADJUDICATARIO** deberá encontrarse capacitado y se obliga a proveer los repuestos en tiempo y forma necesarios para garantizar la continuidad operativa de los equipos en su funcionamiento ante eventuales fallas.
- El servicio deberá ser integral e incluye todo tipo de repuestos, accesorios y mano de obra sin cargo.
- Los materiales, repuestos, etc. que resultaren rechazados serán retirados por el **ADJUDICATARIO** a su costo, como así también los defectuosos o de buena calidad puestos en desacuerdo con las reglas del arte, estando a su cargo los gastos que demandare la inmediata sustitución de los mismos.

Estará a cargo del **ADJUDICATARIO** la provisión de Services Packs y/o todo tipo de actualizaciones y upgrades durante toda la vigencia del contrato, sin cargo adicional alguno para **ANSES**.

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

4.8.2 Condiciones del Servicio

Las condiciones en que el **ADJUDICATARIO** deberá brindar el Servicio de Soporte y Mantenimiento, serán:

4.8.2.1 Mantenimiento Preventivo Mensual

El **ADJUDICATARIO** confeccionará un plan de **Mantenimiento Preventivo** que consistirá en una revisión mensual, con la finalidad de prevenir posibles problemas que puedan derivar en futuras fallas, debiendo definir un plan a efectos de coordinar con **ANSES** las fechas y horarios en que serán llevados a cabo. Dicho plan incluirá la ejecución de las tareas que se indican a continuación, así como también aquellas que sean recomendadas por el fabricante del equipamiento:

- ✓ Limpieza externa de todos los equipamientos componentes.
- ✓ Chequeo de calidad de conexión en conectores, tarjetas y cables involucrados en el funcionamiento de cada dispositivo.
- ✓ Chequeo y revisión de la integridad de los sistemas físicos y lógicos.
- ✓ Verificación del normal funcionamiento de los sistemas propios controladores del hardware (Firmwares, recolectores de eventos, etc.).
- ✓ Control de calidad de performance del hardware.
- ✓ Control, corrección y cambios que se deban realizar al software que compone la Solución.

Las fechas y horas para la realización de los mantenimientos serán acordadas entre **ANSES** y el **ADJUDICATARIO** involucrado, con el fin de no entorpecer las tareas de los usuarios y se realizarán siempre dentro del horario de 18 hs a 24 hs de días hábiles administrativos, salvo que **ANSES** y el **ADJUDICATARIO** se pongan de acuerdo en hacerlo en un horario más conveniente, lo cual se deberá acordar con cada mantenimiento.

Las tareas que se desarrolle con tal motivo, deberán quedar asentadas, con el máximo nivel de detalle, en una Orden de Trabajo, que deberá ser aprobada por el Representante Técnico de **ANSES**.

Si durante la ejecución de las tareas de Mantenimiento Preventivo, el **ADJUDICATARIO** verificará la presencia de alguna falla o estimara una alta probabilidad de ocurrencia, procederá a realizar los trabajos que fueran necesarios para corregirla o prevenirla, según corresponda, con la previa autorización del Representante Técnico que designe **ANSES**.

Toda falla que sea detectada, conllevará su clasificación según su prioridad e impacto. En consecuencia, se procederá con la intervención de mantenimiento correctivo, estando sujeta a las condiciones descritas en el apartado correspondiente.

4.8.2.2 Mantenimiento Correctivo

El **Mantenimiento Correctivo** deberá asegurar el correcto funcionamiento de todos los elementos que integran la presente contratación, teniendo en cuenta los tiempos exigidos en el **Artículo 5. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**. 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 Responsable Técnico de **ANSES**. Además, deberá proveer todos los repuestos, accesorios y dispositivos que garanticen el eficaz funcionamiento.

Las fechas y horas para la realización de los mantenimientos serán acordadas entre **ANSES** y el **ADJUDICATARIO** involucrado, con el fin de no interferir con las tareas de los usuarios, y se realizarán los días hábiles administrativos, en cualquier horario comprendido dentro de las 24 hs del día.

En cada oportunidad en que se efectúe una intervención de Mantenimiento Correctivo, se deberá extender un comprobante del servicio brindado, intervenido por el Responsable Técnico actuante y **ANSES**, en donde constará:

- ✓ Fecha y hora de pedido del servicio.
- ✓ Fecha y hora de atendido el servicio.
- ✓ Fecha y hora de finalizada la reparación.
- ✓ Falla localizada y causa del problema.
- ✓ Estado de funcionamiento en que queda el equipo.

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 interveniente, el tiempo utilizado y la firma y aclaración del personal de **ANSES** que apruebe el trabajo.

Una vez por mes, el Responsable Técnico del **ADJUDICATARIO** y el Representante Técnico de **ANSES** se reunirán para redactar el Informe Mensual de cumplimiento del Servicio de Soporte y Mantenimiento, donde se dejará constancia de las Órdenes de Servicio ejecutadas durante el mes y el nivel de cumplimiento estipulado en el **Artículo 5. Acuerdo de nivel de servicio (SLA)**, y las penalidades que pudieran corresponder, en caso de incumplimientos de los plazos mencionados.

El **ADJUDICATARIO** está obligado a llevar un registro de las Órdenes de Servicio, citaciones o instrucciones que **ANSES** haya dado a la firma o a su Responsable Técnico. La copia de dichos registros, deberá ser entregada todos los meses al Representante Técnico designado por la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

Si el **ADJUDICATARIO** considera que en cualquier orden impartida se exceden los términos del Contrato, deberá notificarse haciendo constar su disconformidad por escrito dentro de los DOS (2) días hábiles administrativos de efectuada la notificación. Si el **ADJUDICATARIO** o su Responsable Técnico dejaran pasar este plazo o se negasen a notificarse, habrá caducado su derecho a reclamar, quedando obligado a ejecutar la orden sin más trámite.

Artículo 5. Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Para los servicios contemplados en la presente contratación, se establecen criterios de disponibilidad, según la gravedad de la falla o el impacto que produce en el sistema. Para ello se define el presente SLA o Acuerdo de Nivel de servicio,

donde se establece la disponibilidad requerida, los criterios por los que se determina que el servicio está indisponible y bajo qué nivel de criticidad lo está, así como los tiempos máximos de respuesta y reparación de la falla que produce la indisponibilidad.

Prioridad	Impacto	Descripción	Tiempo de Respuesta máximo	Tiempo de Corrección máximo
1	Crítico (sistema detenido)	<p>Se asignará prioridad 1 a un mensaje cuando el problema tenga consecuencias muy serias para las operaciones normales de ANSES, y no se pueda realizar el trabajo de importancia crítica. Se deberá procesar el mensaje de inmediato ya que el funcionamiento defectuoso puede provocar pérdidas graves de la información. Esta situación puede provenir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Inoperatividad del sistema ■ Funcionamiento defectuoso de las funciones centrales de la aplicación en el entorno de producción ■ Problemas críticos como ser: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pérdida total de acceso a los datos almacenados que imposibilite diversas operaciones del organismo. ○ Mal funcionamiento de las funciones críticas de los equipos que interrumpe diversos procesos del organismo. ○ Problemas técnicos que afecten la integridad o la disponibilidad de los datos implicando riesgos sobre éstos. 	UNA (1) hs	CUATRO (4) hs
2	Significativo	<p>Se asignará prioridad 2 a un mensaje cuando el problema afecta gravemente las operaciones normales y se vean afectadas su performance. El problema fue ocasionado por la inoperatividad o mal funcionamiento de las funciones del sistema. Se deberá procesar el mensaje de inmediato ya que el mal funcionamiento puede alterar seriamente todo el flujo de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Problemas significativos como ser: <ul style="list-style-type: none"> ○ Degradación del rendimiento del sistema que ralentice procesos, resultando en menor productividad y eficiencia de los empleados. ○ Errores recurrentes que impidan realización de tareas rutinarias o procesos de respaldo y recuperación de datos conllevando a la posibilidad de pérdida en los mismos. ○ Mal funcionamiento de funciones esenciales que dificulten el acceso a los datos. 	CUATRO (4) hs	OCHO (8) hs
3	Moderado	<p>Se asigna prioridad 3 a un mensaje cuando el problema afecta las operaciones normales. El problema fue ocasionado por la inoperatividad o el mal funcionamiento de las funciones del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Problemas moderados como ser: <ul style="list-style-type: none"> ○ Conectividad intermitente o fallas ocasionales que afecten la disponibilidad y el acceso a los datos causando retrasos en la operatoria diaria. ○ Fallas en funciones no esenciales que deriven en inconvenientes menores para los usuarios, sin impactos significativos. 	OCHO (8) hs	DOCE (12) hs
4	Mínimo	Se asigna prioridad 4 a un mensaje cuando el problema tiene poca o escasa consecuencia para las operaciones normales. El problema fue ocasionado por la inoperatividad o el funcionamiento defectuoso de las funciones del sistema.	OCHO (8) hs	VEINTICUATRO (24) hs

En el caso de que el **ADJUDICATARIO** no cumpla en tiempo y forma con la reparación de la falla denunciada, se aplicará la penalidad que se define en el **Artículo 11. Penalidades**. No se aplicará dicha penalidad en caso en el que,

como resultado de la intervención de mantenimiento según con lo indicado en el punto **4.8.2.2 Mantenimiento Correctivo** del **Artículo 4. Requerimientos Técnicos**, se haya determinado, y reflejado en el informe del servicio correspondiente, que la causa del problema denunciado no es imputable al equipo para el que se registró la falla.

ANSES a su solo criterio calificará la prioridad de la falla. En caso que el **ADJUDICATARIO** considere que la falla no correspondió al nivel de criticidad establecido, deberá realizar un informe técnico en donde justifique el motivo de su reclamo. **ANSES** podrá o no aceptar dicho reclamo. En ambos casos, quedará documentado como parte del proceso de reclamos por fallas para su posterior incorporación al Certificado de Servicio Mensual.

Artículo 6. Lugar de instalación

Sitio Primario (Principal): Centro de cómputos de **ANSES**. Piedras 361, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 7. Conocimiento de los Lugares

Los **INTERESADOS** deberán, obligatoriamente, visitar los lugares de instalación de la Solución integral, donde se ejecutarán las tareas correspondientes a lo solicitado en el presente llamado a licitación.

Los **INTERESADOS** deberán coordinar las visitas únicamente con la Dirección de Soporte y Gestión Integral, enviando un correo a la casilla CONTRATACIONESTI@anses.gov.ar y consignando los datos detallados a continuación:

- **ASUNTO:** Nro. de proceso COMPRAR – Solicitud de visita
- **CUERPO:**
 - CUIT y Razón Social de la empresa con la cual realizará la oferta.
 - Apellido y Nombre de la/s persona/s que realizará/n la visita.
 - DNI de la/s persona/s que realizará/n la visita.

Las visitas podrán ser efectuadas hasta el OCTAVO (8°) día hábil administrativo inclusive, anterior a la fecha fijada para la presentación de ofertas.

Es importante destacar que las solicitudes de visita podrán realizarse hasta las 11:00 AM del día hábil anterior al último día habilitado para llevarlas a cabo. Las solicitudes que se reciban luego de este plazo no serán consideradas.

En dicha visita, los **INTERESADOS** podrán realizar una revisión preventiva de la infraestructura tecnológica disponible y de los lugares donde se proyecta ejecutar el o los servicios solicitados a fin de informarse de:

- a) Las condiciones del lugar físico;
- b) Los posibles inconvenientes que se opongan al normal desenvolvimiento de los trabajos a ejecutar;
- c) La Política de Seguridad Informática del Organismo;

- d) Las normas internas de desarrollo, calidad del software, prueba de programas y todo aquello que esté relacionado con los bienes y servicios solicitados.

En oportunidad de realizar la visita técnica obligatoria, **ANSES** extenderá la respectiva constancia con Firma Electrónica, a través del sistema GDE, la cual deberá ser presentada juntamente con la oferta.

Artículo 8. Plazo de Entrega, Recepción e Inicio del Servicio

8.1 Plazo de Entrega

8.1.1 Renglón 1, 2, 3, 4 y 5:

Entrega dentro de los SESENTA (60) días corridos a partir de la notificación de la orden de compra.

Debido a que los **RENGLONES UNO (1) y DOS (2)** involucran suscripciones que deben activarse, deberá tenerse en cuenta respecto a las mismas, lo indicado a continuación. En concordancia con la fecha estipulada en el Acta de Inicio del Servicio para el **RENGLÓN OCHO (8)**, se activarán las suscripciones de VMWARE vSphere Foundation, quedando a partir de entonces formalmente fijado el inicio de los plazos correspondientes a dichas suscripciones.

Se informa que dichos renglones deben activarse mandatoriamente a coterminalo junto con el servicio de soporte. Será responsabilidad del **ADJUDICATARIO** cualquier discrepancia de fechas para con el fabricante. Éste deberá asegurar la cobertura total de las suscripciones provistas conforme a las condiciones pactadas.

8.1.2 Renglón 6:

Dentro de los TREINTA (30) días corridos a partir del cumplimiento de los **RENGLONES UNO (1), DOS (2), TRES (3), CUATRO (4) y CINCO (5)**.

8.1.3 Renglón 7:

Entrega dentro de los QUINCE (15) días corridos anteriores al cumplimiento del **RENGLÓN SEIS (6)**.

8.1.4 Renglón 8:

Comenzará a regir a partir de la fecha consignada en el Acta de Inicio del Servicio, una vez efectuado el cumplimiento del **RENGLÓN SEIS (6)**, previo a la presentación de los seguros correspondientes.

En ese sentido, emitida el acta de recepción provisional del servicio estipulado en el **RENGLÓN SEIS (6)**, concurrirá un representante debidamente autorizado por el **ADJUDICATARIO**, a la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones, sita en la calle Piedras Nº 361, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o al lugar que oportunamente se indique en dicha ciudad a la casilla de correo del **ADJUDICATARIO**, con el objeto de suscribir el Acta de Inicio del Servicio correspondiente para el **RENGLÓN OCHO (8)** (Ver **APÉNDICE D**).

La fecha de inicio del servicio consignada en dicha acta corresponderá, en principio, al primer día del mes calendario siguiente. Si por razones operativas, establecidas por **ANSES**, el acta debiera suscribirse con una fecha anterior, el servicio se iniciará en esa fecha, y tanto el primer como el último mes de prestación se facturarán de manera proporcional a los días efectivamente prestados.

En dicho acto el **ADJUDICATARIO** nombrará y presentará ante **ANSES** a una persona que actuará como su Responsable Técnico durante el desarrollo del servicio.

Como contraparte, en tal oportunidad **ANSES** designará a su Representante Técnico.

En dicha Acta se registrarán los datos de identificación, las firmas y las direcciones de correo electrónico de los responsables autorizados por ambas partes para validar las actuaciones que se registren, quedando a partir de entonces formalmente fijado el inicio del término básico del contrato.

8.2 Recepción

Los productos y/o servicios de la oferta adjudicada serán entregados dentro del plazo determinado en el punto **8.1. Plazo de Entrega**, considerándose los días como corridos a partir de la notificación de la correspondiente Orden de Compra, en el domicilio de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones sita en la calle Piedras N° 361 de la CABA, o en el lugar que **ANSES** determine indicándolo a la casilla de correo del **ADJUDICATARIO**, dentro del ámbito de dicha ciudad.

El **ADJUDICATARIO** deberá entregar por los **RENGLONES UNO (1), DOS (2), TRES (3), CUATRO (4) y CINCO (5)** un remito, conteniendo el detalle de los bienes a proveer, con los siguientes datos por cada elemento:

- ORDEN DE COMPRA.
- REMITO.
- RENGLÓN.
- DESCRIPCIÓN.
- MARCA.
- MODELO.
- SKU.
- OTRO DATO IDENTIFICATORIO RELEVANTE: (Versión, etc.).

Además, de acuerdo a lo establecido en el Anexo V - apartado 5 - punto 7 de la RG1415/03 - AFIP, los Remitos clase "R" deben contener "Código de Autorización de Impresión" (C.A.I). Los datos a consignarse sólo en remitos clase "R", emitidos por: sujetos responsables inscriptos, exentos o no alcanzados en el impuesto al valor agregado y adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (RS), son los siguientes:

- Fecha de inicio de actividad en el local o establecimiento.

- El primero y el último de los números de los documentos que comprenda la impresión efectuada.
- El número de habilitación del establecimiento impresor otorgado por el organismo competente.
- El "Código de Autorización de Impresión" (C.A.I.).
- La fecha de vencimiento del comprobante.

Dicho archivo deberá ser presentado, como última fecha, el día hábil anterior al momento de la entrega total del bien, ante la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones, sita en la calle Piedras Nº 361, Piso 4, de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires o en el lugar y del modo que **ANSES** determine, dentro del ámbito de dicha ciudad.

Será responsabilidad del **ADJUDICATARIO** asegurar que el archivo conteniendo la información de respaldo exigida haya sido recibido en término y sea accesible, con independencia de la forma en que haya efectuado su presentación.

ANSES podrá negarse a recibir el componente sobre el cual no se posea la información de respaldo exigida, correspondiendo, si ello generara mora en la entrega, la aplicación de las penalidades previstas, por causa imputable al **ADJUDICATARIO**.

8.3 Responsable Técnico

A los efectos de llevar un adecuado registro de las actividades desarrolladas por el Responsable Técnico en las instalaciones de **ANSES** y/o en reuniones virtuales solicitadas por **ANSES**, se deberá completar el Certificado de Asistencia (Ver **APÉNDICE A**), el cual deberá estar refrendado por el Representante Técnico de **ANSES**.

Estos Certificados deberán ser parte de la presentación de la documentación correspondiente para la validación de la Certificación de Servicio detallada en el punto **8.4 Recepción Provisoria del Servicio**.

La omisión de la presentación de estos certificados será considerada un incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio descripto en el **Artículo 5. Acuerdo del nivel de Servicio**, lo que motivará la aplicación de las penalidades correspondientes según el **Artículo 11. Penalidades**.

8.4 Recepción Provisoria del Servicio

El **ADJUDICATARIO**, por intermedio de su Responsable Técnico, tendrá la obligación de efectuar conjuntamente con el Representante Técnico de **ANSES** un seguimiento de la ejecución del contrato.

Al término de cada mes el Representante Técnico de **ANSES** evaluará el cumplimiento de todos los reclamos de servicio presentados y labrará el Certificado de Servicio Mensual, correspondiente al **Renglón N° 8**, según corresponda (Ver **APÉNDICE E**), en el cual constarán todos los reclamos presentados y el nivel de respuesta obtenido a partir del Servicio Técnico del **ADJUDICATARIO**, indicándose allí mismo los valores de las multas o

penalidades que pudieran corresponder, según lo especificado en el punto **11.2 Multas por Incumplimiento del Artículo 5. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**. Dicho certificado será transcripto en el cuerpo de un correo electrónico, que será enviado con aviso de entrega y lectura por el Representante Técnico de **ANSES**, expresando su conformidad, a la dirección de correo electrónico del Responsable Técnico del **ADJUDICATARIO** con el encabezado correspondiente. (Ver **APÉNDICE C**).

Recibido tal correo electrónico conteniendo el Certificado de Servicio Mensual en la casilla de correo electrónico del Responsable Técnico del **ADJUDICATARIO**, en un plazo no mayor a los TRES (3) días hábiles administrativos deberá reenviarlo a la casilla de correo electrónico del Representante Técnico de **ANSES**, expresando su conformidad o disconformidad, también con aviso de entrega y lectura.

En caso de disconformidad del Responsable Técnico del **ADJUDICATARIO**, en el mismo plazo no mayor a los TRES (3) días hábiles administrativos deberá enviar a la casilla de correo electrónico del Representante Técnico de **ANSES**, las razones fundadas que le asisten, también con aviso de entrega y lectura.

El Representante Técnico de **ANSES** evaluará tales razones y en caso considerarlas aceptables le enviará al Responsable Técnico del **ADJUDICATARIO** por el mismo procedimiento descripto anteriormente el nuevo certificado adecuado a los cambios pertinentes.

En el caso que el Representante Técnico de **ANSES** evaluará tales razones y no las considerara aceptables, le enviará mediante el mismo procedimiento descripto anteriormente el certificado correspondiente al Responsable Técnico del **ADJUDICATARIO** para su conformidad y, de no concederla lo informará utilizando el mismo procedimiento descripto, correspondiendo entonces la aplicación del régimen de penalidades normadas en el **Artículo 11. Penalidades**, de las presentes especificaciones técnicas.

Una vez recibido el correo electrónico conteniendo el Certificado de Servicio Mensual con la conformidad expresa del Representante Técnico de **ANSES** y del Responsable Técnico del **ADJUDICATARIO**, el mismo será enviado por el sistema GDE a la Coordinación de Área Comisión de Recepción, para su intervención.

El procedimiento detallado precedentemente, también podrá ser realizado de común acuerdo entre el Responsable Técnico del **ADJUDICATARIO** y el Representante Técnico de **ANSES** en forma presencial en dependencias de esta Administración Nacional, suscribiendo hológrafamente en papel el correspondiente Certificado de Servicio Mensual, en dos ejemplares, uno para cada parte.

8.5 Recepción Definitiva del Servicio del RENGLÓN OCHO (8)

Recibido por la Comisión de Recepción Definitiva cada Certificado de Servicio Mensual, se emitirá el Acta de Recepción Definitiva parcial (mensual) de las prestaciones, donde constarán, si correspondiere, las penalidades que se hubieran aplicado.

Artículo 9. Evaluación Técnica de las ofertas

El **OFERENTE** debe cumplir con los requerimientos mencionados y los solicitados en el **Artículo 4. Requerimientos Técnicos**. Los criterios que se van a utilizar para evaluar y seleccionar las ofertas será del tipo CUMPLE/NO CUMPLE.

Artículo 10. Documentos Técnicos que definen la evaluación técnica del OFERENTE

Con el fin de acreditar que es una oferta técnicamente admisible y que está calificado para cumplir el contrato si su oferta fuese aceptada, el **OFERENTE** deberá presentar la siguiente documentación por cada uno de los puntos:

- 1) Lista de las instalaciones de sistemas y/o productos similares vendidos en los últimos 2 años en el país. Dicho listado debe incluir:
 - i) Denominación y domicilio de la institución o empresa donde se realizó el trabajo, nombre, apellido y cargo de las personas que puedan ser consultados y fecha de realización.
 - ii) Características técnicas del equipamiento utilizado
 - iii) Soporte de servicios electrónicos de asistencia (BBS, FaxBack, diagnóstico remoto, páginas Web, etc.).
- 2) Enumeración de las instalaciones indicadas en el punto anterior que están aún en proceso de instalación. De no haber instalaciones en proceso, deberá indicarlo explícitamente.
- 3) Documentación que acredite alguna de las siguientes condiciones:
 - i) Si es fabricante o productor de los bienes ofrecidos con marca debidamente registrada deberá presentar la marca registrada a su nombre.
 - ii) Si es representante oficial y/o subsidiaria local del fabricante o productor deberá adjuntar la documentación pertinente que acredite el vínculo.
 - iii) Si es distribuidor autorizado oficialmente por el fabricante o productor deberá presentar la autorización del mismo.
 - iv) 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.
- 4) Declaración Jurada con el compromiso de mantener en Buenos Aires, Argentina, la capacidad técnica y el equipamiento suficientes para suministrar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, de existencia de repuestos y de garantía durante la vigencia del contrato.
- 5) Deberá acreditarse en forma fehaciente la denominación del fabricante y el lugar de origen de todos los equipos ofertados, debiendo el fabricante acreditar, para el equipamiento ofertado, el cumplimiento del estándar ISO 9001 desarrollado por la International Standards Organization.
 - i) La dirección de la planta de ensamblaje certificada bajo ISO 9001, deberá coincidir con el origen de los bienes, debiéndose presentar para ello fotocopia debidamente legalizada como copia fiel del original.

- ii) El lugar de origen de los bienes será definido mediante una declaración jurada, la cual será acreditada con la presentación del Certificado de Origen en el momento de la entrega de los equipos y/o bienes.
 - iii) El equipamiento ofertado deberá entregarse “a caja cerrada”, lo que implica que el mismo deberá ser ensamblado y configurado en todos sus componentes por el fabricante o productor, o en su defecto por la subsidiaria local del mismo.
 - iv) En todos los casos, tanto para equipos PC como servidores, el microprocesador deberá ser ensamblado en el origen certificado bajo ISO 9001.
- 6) Deberá especificar sobre las matrices técnicas correspondientes a los puntos:
- 4.1 **Renglón 1: Servidores de Misión Crítica,**
 - 4.2 **Renglón 2: Servidores de Administración y Servicios,**
 - 4.3 **Renglón 3: Conectividad SAN,**
 - 4.4 **Renglón 4: Conectividad LAN,**
 - 4.5 **Renglón 5: Rack de Soporte para la Plataforma de Hardware**

las características que ofrece el equipamiento requerido, detallando las mismas, o en su defecto indicando que cumplen, haciendo asimismo referencia en todos los casos, al documento/página en donde puedan ser validadas las mismas de manera expresa.

- 7) El **OFERENTE** deberá garantizar que los servicios de Capacitación, de Implementación y de Soporte y Mantenimiento serán brindados por personal especializado de la empresa fabricante y/o certificado por la misma, presentando el/los correspondientes CV y certificados, o en su defecto, con una carta del fabricante.

Cualquier documentación que se presente deberá estar redactada en idioma nacional o en su defecto deberá presentarse la correspondiente traducción pública.

Cualquier documentación que no fuere original deberá presentarse con fotocopia certificada por escribano y legalizada, de corresponder, por el Consulado y/o Cancillería.

Artículo 11. Penalidades

11.1 Multas por Mora

Por la demora en la entrega de los bienes y/o inicio de los servicios contratados en los **RENGLONES UNO (1), DOS (2), TRES (3) CUATRO (4), CINCO (5), SEIS (6), y SIETE (7)**; y en la suscripción del Acta de Inicio del Servicio correspondiente al **RENGLÓN OCHO (8)**; o en cualquier otro plazo definido en las presentes especificaciones técnicas, 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 **ADJUDICATARIO** 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. **ANSES** 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 **ANSES** admitan la satisfacción de la prestación fuera de término.

11.2 Multas por Incumplimiento del Artículo 5. Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Por la demora en los plazos estipulados para el cumplimiento de los Servicios de Soporte y Mantenimiento se procederá de la siguiente manera:

Vencido el plazo de corrección estipulado para cada prioridad del SLA, generará la aplicación de una multa, equivalente a UNO POR CIENTO (1%) de la ORDEN DE COMPRA.

De persistir el incumplimiento por la misma solicitud de corrección, el plazo a computar para la aplicación de la multa subsiguiente, será del CINCUENTA PORCIENTO (50%) del plazo original establecido para dicha corrección conforme el SLA.

Los incumplimientos en los que se incurran serán acumulables hasta un máximo del DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total de contratación, del renglón correspondiente, tope a partir del cual se podrá rescindir el contrato sin derecho a reclamo alguno por parte del **ADJUDICATARIO**.

La ejecución de las garantías o la iniciación de las acciones destinadas a obtener el cobro de las mismas, tendrán lugar sin perjuicio de la aplicación de las multas que correspondan o de las acciones que se ejerzan para obtener el resarcimiento integral de los daños, que los incumplimientos hubieren ocasionado.

Artículo 12. Condiciones para la Ejecución de Tareas

- Durante la ejecución de cualquier tarea inherente al contrato, el **ADJUDICATARIO** deberá tomar todos los recaudos necesarios para evitar inconvenientes en el desenvolvimiento diario del público y personal de **ANSES**, como así también con el servicio que **ANSES** presta.
- Durante la ejecución de dichas tareas, el **ADJUDICATARIO** será el único responsable por los daños causados a personas y/o propiedades, y deberá tomar las precauciones necesarias a fin de evitarlos.
- El **ADJUDICATARIO** deberá reparar por su cuenta y cargo, todas las roturas que se originen a causa de la ejecución de las tareas mencionadas.
- “Traslados y Gastos Asociados” indicando que todos los traslados del personal afectado del **ADJUDICATARIO**, así como los tiempos de traslado involucrados hacia o desde locaciones del Organismo Contratante dentro del ámbito del Área de Prestación, son a exclusivo

cargo y expensa del **ADJUDICATARIO** no pudiendo exigirse reembolso alguno al Organismo.

- Dado que **ANSES**, implementa mejores prácticas reconocidas mundialmente, tales como ITIL, todo proveedor de bienes y servicios requeridos por DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES deberá adoptar los recaudos para garantizar que sus procesos se alinearán con las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI.
- Todas las unidades componentes de cada renglón a adquirir por este procedimiento, deberán ser idénticas, es decir, de la misma marca y modelo, poseer los mismos componentes y cumplir con las respectivas Especificaciones Técnicas.
- Los equipos ofertados serán nuevos, sin uso, en perfecto estado de funcionamiento, originales de fábrica y su fabricación no deberá encontrarse discontinuada ("nuevos y sin uso" significa que **ANSES** sea el primer usuario de los equipos desde su fabricación).
- Todas las características de los servicios de ofrecidos deberán encontrarse operativas al día de la apertura de esta licitación.

APENDICE A. Modelo de Certificación de Asistencia

- ✓ Certificado de Concurrencia (presencial o virtual) del Responsable Técnico

El presente certificado debe ser completado toda vez que el Coordinador del Proyecto concurra a las oficinas de **ANSES** donde presta servicios la empresa que representa.

Carecerá de validez si está incompleto o no está firmado por ambas partes (Coordinador del Proyecto de la empresa adjudicataria y funcionario de **ANSES** responsable del área donde se presten los servicios).

Fecha	Día	Mes		Año	
-------	-----	-----	--	-----	--

Empresa Contratista	
Nro. de Orden de Compra	

Objetivos de la visita/reunión

Temas desarrollados durante la visita/reunión

Se cumplieron los objetivos de la visita/reunión:

SI

NO

Detalles de la visita/reunión/video-teleconferencia

Total de tiempo invertido en la actividad (horas)

Por la Empresa Contratista	Por ANSES
Nombre y Apellido:	Nombre y Apellido:
Firma	Firma
DNI:	DNI:

APENDICE B. Modelo de Formulario de control de cambios

- ✓ Formulario de control de cambios del proyecto

El presente Formulario debe ser completado toda vez que se identifique la necesidad de realizar un cambio en el Proyecto. Carecerá de validez si está incompleto o no está firmado por ambas partes (Coordinador del Proyecto de la empresa contratista y funcionario de **ANSES** responsable del área donde se presten los servicios).

Fecha	Día		Mes		Año
-------	-----	--	-----	--	-----

Nro. de Cambio	Solicitante (ANSES / ADJUDICATARIO)

Descripción del cambio

Justificación del cambio

Esfuerzo (Hs/Días)	Recursos necesarios

Recomendaciones para la implementación

Por la Empresa Contratista	Por ANSES
Nombre y Apellido:	Nombre y Apellido:
Firma	Firma
DNI:	DNI:

APENDICE C. Formato de encabezado de correo electrónico

En la siguiente tabla se describe el formato que debe de tener el encabezado de correo electrónico según el caso de uso.

Tipo	Numero de Orden de Compra	Fecha de Envío	ADJUDICATARIO	Texto
Certificación de Servicios	OC NNNNNNNNNN	AAAAMMDD	AAAAAAAAAAA	Certificación de Servicios periodo DDMMMMAAAA a DDMMMMAAAA
Certificación de Servicios	OC NNNNNNNNNN	AAAAMMDD	AAAAAAAAAAA	Certificación de Servicios periodo DDMMMMAAAA a DDMMMMAAAA
Certificación de Servicios	OC NNNNNNNNNN	AAAAMMDD	AAAAAAAAAAA	Certificación de Servicios periodo DDMMMMAAAA a DDMMMMAAAA
Otros	OC NNNNNNNNNN	AAAAMMDD	AAAAAAAAAAA	libre

Ejemplos:

- **Certificación de Servicios**
OC 1234567890 – 20250301 – **ADJUDICATARIO** – Certificación de Servicios correspondiente al periodo 01MAR2025 a 31MAR2025
- **Certificación de Servicios**
OC 1234567890 – 20250401 – **ADJUDICATARIO** – Certificación de Servicios correspondiente al periodo 01ABR2025 a 30ABR2025
- **Certificación de Servicios**
OC 1234567890 – 20250501 – **ADJUDICATARIO** – Certificación de Servicios correspondiente al periodo 01MAY2025 a 31MAY2025
- **Otros**
OC 1234567890 – 20250315 – **ADJUDICATARIO** – Solicitud de Cambio de Responsable Técnico

APENDICE D. Modelo de Acta de Inicio del Servicio**ACTA DE INICIO DEL SERVICIO**

-----En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los ... días del mes de del año, en cumplimiento de lo prescripto en el punto, del artículo, del Anexo I de Especificaciones Técnicas parte integrante del Pliego de Bases y Condiciones Particulares del PROCESO COMPRAR N°, que rige la Orden de Compra N°, se reúnen, DNI N°, en su carácter de, dependiente de la Dirección Generalde esta ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, en adelante ANSES, y, DNI N° en su carácter de de la firma, en adelante, adjudicataria del contrato mencionado, con el objeto de labrar el presente Acta de Inicio del Servicio, procediéndose a: -----

PRIMERO:, habiendo ya presentado en la Dirección Contrataciones de ANSES las pólizas de los seguros exigidos en el mencionado pliego de bases y condiciones particulares que rige el presente proceso, nombra y presenta ante ANSES a, DNI N° dirección de correo electrónico, que actuará como su Responsable Técnico durante el desarrollo del servicio, para validar las actuaciones durante la ejecución del contrato. -----

SEGUNDO: Como contrapartida del nombramiento y presentación precedentemente efectuados por, ANSES designa en este acto a, DNI N° dirección de correo electrónico, como su Representante Técnico, durante el desarrollo del servicio, para validar las actuaciones durante la ejecución del contrato. -----

TERCERO: Los nombrados en el encabezado declaran que en caso de ausencia del Responsable Técnico designado por y/o del Representante Técnico designado por ANSES, podrán actuar directamente ellos, o a quienes designen oportunamente. -----

CUARTO: Consecuentemente con lo actuado, las partes convienen en dar por formalmente iniciado el servicio contratado por ANSES a correspondiente al Renglón N° 1 de la Orden de Compra N° a partir del de --

En prueba de conformidad, los nombrados en el encabezado, el Responsable Técnico designado por y el Representante Técnico designado por ANSES, firman el presente Acta en DOS (2) ejemplares de un mismo tenor y a un sólo efecto. -----

APENDICE E. Modelo de Certificado de Servicio Mensual**Certificado de Servicio Mensual de**

-----De conformidad con los servicios contratados mediante el Renglón N° 1 de la Orden de Compra N° y de acuerdo a lo prescripto en el punto Recepción Provisoria del Servicio, del Artículo, del Anexo I - Especificaciones Técnicas de las Cláusulas Particulares del Pliego de Bases y Condiciones Particulares de la Licitación Pública PROCESO COMPRAR N°, los representantes de ambas partes, labran en forma conjunta y de conformidad, el presente Certificado, correspondiente al período, dejando constancia de que en el mismo no se han practicado reclamos y el nivel de respuesta obtenido a partir del Servicio Técnico del Adjudicatario, ha resultado satisfactorio.-----

-----Consecuentemente no cabe la aplicación de multas o penalidades con relación al servicio técnico brindado durante el período que nos ocupa. -----

-----En prueba de conformidad, el Responsable Técnico de y el Representante Técnico de ANSES, firman el presente certificado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los días del mes de de -----



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

**Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico**

Número:

Referencia: ET- ADQUISICIÓN DE SERVIDORES Y SWITCHES PARA REEMPLAZAR LA PLATAFORMA OPEN DE ANSES

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 42 pagina/s.