

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Servicios a contratar

Objeto:

Contratación de los servicios profesionales de Soporte técnico de la plataforma Microsoft y VMWare.

Alcances:

Se incluye la provisión del soporte técnico tanto reactivo como proactivo.

Servicio de Soporte Técnico Reactivo: resolución de los inconvenientes técnicos a medida que se presenten:

- Soporte técnico de Office
- Soporte técnico de infraestructura y datacenter Cloud
- Soporte técnico de infraestructura y datacenter On-premises
 - § Soporte técnico de infraestructura base
 - Virtualización
 - Active Directory
 - Alta disponibilidad
 - Storage y Backup
 - Networking
 - Seguridad
 - Comunicaciones unificadas
- Escalación de incidentes directa al fabricante

Servicios Proactivos: trabajo conjuntamente con el personal de ATER con el objetivo de detectar e implementar oportunidades de mejora sobre la plataforma actual aplicando mejores prácticas, pudiendo trabajar además en la implementación de nuevas tecnologías y servicios, comprendiendo la confección del proyecto o la implementación de mejoras de tamaño medio que puedan ser desarrollados en el cúmulo de horas solicitados. Incluyendo los siguientes servicios:

- o Administración y Operación
- o Consultoría en infraestructura TI
 - § Consultoría en mejores prácticas y aplicación de frameworks de optimización de infraestructura
 - § Ajustes de performance y fine-tuning de plataformas
- o Arquitectura y Diseño de soluciones TI
 - § Diseño y arquitectura de soluciones informáticas multiplataforma

Características Generales. Los oferentes deberán prestar conformidad en forma explícita a los siguientes puntos, si no lo hicieron, se considerará que se está de acuerdo:

1. Los servicios especificados anteriormente se deben llevar a cabo durante el año que dure el contrato.-
2. El oferente deberá detallar el cronograma estimado de implementación de los servicios especificados en cada uno de los Items.-
3. Si por razones ajenas a la ATER, la implementación de algún servicio se viera extendida en el tiempo, más allá o de lo previsto en la oferta, los costos de la culminación del mismo correrá por cuenta del adjudicatario.
4. Durante el tiempo que dure la prestación del servicio el adjudicatario deberá brindar un soporte técnico cuya modalidad será como mínimo 5 por 8.
5. Cualquier gestión de soporte con el fabricante de software afectado al proyecto, estará a cargo del adjudicatario durante el tiempo que dure la implementación.
6. En la oferta se deberá incluir el nombre y los antecedentes de un representante técnico asignado al proyecto, mediante el cual, la ATER, canalizará a través de su interlocutor asignado, los requerimientos que corresponda y que, a criterio de la ATER, sean necesarios para la implementación del proyecto. Si por razones de fuerza mayor se debiera modificar la asignación del representante técnico durante la ejecución del proyecto, deberá hacerse previo acuerdo con la ATER.
7. Durante la duración del contrato, el adjudicatario, deberá brindar un servicio de soporte técnico, cuyo tiempo de respuesta podrá variar de acuerdo a la severidad del problema y de acuerdo al siguiente esquema de tiempos mínimos de respuesta:

Nivel de Severidad	Definición	Tiempo de Respuesta
A - Crítico	El servicio no funciona	Menor a 4 horas
B - Urgente	El servicio continúa pero de manera imperfecta	Menor a 8 horas.
C- Importante	Tiene impacto significativo en la producción actual.	Próximo día hábil
D- Monitor	No requieren acción solo control para seguimiento.	Hasta 48 horas hábiles