



ANEXO CONVOCATORIA

26/2019

RENGLONES

Reglón	Especificación Técnica	Imagen
	<p>Contratación del servicio anual de consultoría y soporte para productos Microsoft.</p> <p>VIGENCIA DEL CONTRATO: La vigencia del contrato será de 1 (un) año a partir de la recepción de la orden de compra con opción a favor de la Universidad Nacional de La Matanza de prorrogar el servicio por igual lapso y en las mismas condiciones contractuales.</p> <p>DESCRIPCION DEL SERVICIO: El servicio de consultoría tecnológica, deberá tener las siguientes características:</p> <p>Incidentes: El servicio deberá incluir hasta 30 incidentes anuales, sin limitaciones respecto de la cantidad de recursos locales utilizados para la resolución de los mismos. Para la resolución de estos incidentes se deberá contar con servicio de soporte telefónico, por e-mail, y sistema de registración de incidencias por Web. Se contabilizará 1 (un) incidente por cada contacto cursado por un inconveniente en algunas de las plataformas que impide el correcto funcionamiento de la misma o por una consulta que requiera investigación técnica del equipo de consultoría.</p> <p>Consultoría en sitio:</p> <ul style="list-style-type: none">• El servicio deberá incluir hasta 10 (diez) horas mensuales de consultoría en sitio. Las horas mensuales de consultoría en sitio que no fueran utilizadas durante la duración del contrato deberán utilizarse en horas de capacitación cuyo contenido será a convenir con el personal del CTI según los requerimientos al momento de realizar la misma. El servicio de soporte deberá estar disponible de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas. El tiempo de respuesta deberá ser dentro de las 2 (dos) horas de recibido el incidente y el tiempo de asistencia en sitio dentro de las 4 (cuatro) horas de recibido el incidente.• El servicio de soporte deberá proveer acceso a Knowledgebase de artículos técnicos; reportes de alertas de problemas críticos y newflashes de productos, acceso a un equipo de Ingenieros y Consultores de Plataformas y Servicios Certificados en cada una de las tecnologías soportadas.• Adicionalmente La Universidad deberá disponer de ambientes de Ingeniería que le permitan armar un ambiente de simulación de problemas.• Respecto de los Procedimientos de escalamiento y alertas a nivel gerencial, de acuerdo a lo solicitado, los incidentes se dividirán en categorías según su severidad:<ol style="list-style-type: none">i. Caída del sistema, servidor crítico, red o aplicación crítica de Alto Impacto para las operaciones o desarrollos que se verán impactadas por varios días.ii. Problemas de alto impacto donde la operación si bien se ve perjudicada puede continuar.iii. Incidentes importantes pero que no impactan en la operatoria de la Universidad.• Si se diera el caso de que el adjudicatario no pudiera solucionar un determinado problema con sus recursos locales, deberá informar a La Universidad los caminos a seguir para la resolución del incidente y en caso de haberlo, el costo de la resolución del mismo a los efectos de que la mencionada pueda aprobar el escalamiento de dicha incidencia.• La empresa adjudicada deberá asignar un Responsable de Cuenta, con el que el responsable del lado de La Universidad interactuará ante la ocurrencia de un incidente. El Responsable de Cuenta contará con los requisitos técnicos y la experiencia para poder cumplir con ese rol. Este profesional tendrá las siguientes funciones:<ol style="list-style-type: none">i. Será el responsable ante la Universidad Nacional de La Matanza verificando el nivel de servicio prestado.ii. Deberá realizar con el inicio del servicio un relevamiento completo y exhaustivo de la situación actual de la plataforma Microsoft en la Universidad.iii. Deberá organizar con la Universidad reuniones orientativas y de planeamiento de	



Renglón	Especificación Técnica	Imagen
	<p>actividades de soporte.</p> <p>iv. Deberá realizar conjuntamente con la Universidad revisiones periódicas a fin de comprobar la calidad del servicio prestado.</p> <p>v. Coordinación y ejecución de estas actividades con los contactos de la Universidad definidos por esta para tal fin.</p> <ul style="list-style-type: none">• Mensualmente la adjudicataria entregará a La Universidad, un resumen de los incidentes ingresados, de las horas empleadas en la resolución y la información sobre el problema. En el mismo se detallará el estado de cada incidente, las horas insumidas y el detalle del mismo.• El servicio deberá incluir también Consultoría en sitio de Ingenieros o Especialistas en los distintos productos de Microsoft para la asesoría técnica y la asistencia adecuada en desarrollos estratégicos. Esta consultoría en sitio deberá estar disponible en La Universidad en el plazo de 3 (tres) horas, desde el pedido de asistencia en sitio. <p>Requisito: La propuesta técnica de los oferentes deberá describir lo que se ofrece para cada ítem solicitado. Asimismo, se deberá indicar la hoja de la propuesta donde se hace referencia a cada una de las especificaciones solicitadas en el pliego. Serán desestimadas todas las propuestas técnicas que no cumplan con lo anteriormente solicitado</p>	

Firma del Responsable de Contrataciones