

# Centro de Datos Arsat

LICITACIÓN PRIVADA N° 02/2020

“SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SERVIDORES LENOVO”

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

---

## Tabla de contenido

1	Objeto.....	3
2	Alcance .....	3
3	Descripción de los Renglones .....	3
4	Consideraciones Generales .....	4
5	Acuerdos de Niveles de Servicios.....	7
6	Compromiso de Confidencialidad y Uso de Recursos.....	9
7	Anexo 1 .....	11
8	Anexo 2 .....	12

## 1 Objeto

El objeto del presente requerimiento es la contratación del "Servicio de Soporte y Mantenimiento de Servidores Lenovo" detallados en los Anexos 1 y 2 del presente pliego, por un período de 36 meses. Actualmente dicho equipamiento se encuentra alojado en el Centro Nacional de Datos de ARSAT ubicado en la Av. Juan Domingo Perón 7934, Benavidez, Provincia de Buenos Aires.

## 2 Alcance

Renglón N°	Cantidad	Descripción
1	36 Meses	Servicio de Soporte y Mantenimiento de servidores Lenovo indicados en el Anexo 1. Desde el 21/12/2020 al 21/12/2023
2	36 Meses	Servicio de Soporte y Mantenimiento de servidores Lenovo indicados en el Anexo 2. Desde el 21/12/2020 al 21/12/2023
3	1	Solución de gestión y soporte centralizado para los servidores indicados en los Anexos 1 y 2, con funcionalidad "call home".

## 3 Descripción de los Renglones

### Renglón 1

#### *Servicio de soporte y mantenimiento de servidores Lenovo indicados en Anexo 1.*

Todos los puntos son obligatorios. En la columna "cumple", se deberá especificar "SI" o "NO". Cualquier otra palabra o descripción que aparezca como respuesta será asumida como "NO". En la columna "Referencia" deberá mencionar el lugar específico de la oferta donde se menciona dicho cumplimiento (Página/ Párrafo).

El adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Ítem	Descripción	Cumple	Referencia
1	El adjudicatario deberá proveer soporte para diagnóstico y reparación de fallas vía telefónica, email y/o portal web de autoservicio, todas ellas en modalidad 7x24x365 (las 24hs, los 365 días del año). En todos los casos el servicio debe contestar con un código de identificación de caso y/o requerimiento.		
2	El adjudicatario deberá cumplir con los grados de severidad de las solicitudes de servicio detallados en el apartado 5.  El adjudicatario deberá cumplir con los tiempos de atención/resolución de las solicitudes detallados en el apartado 5.		

Item	Descripción	Cumple	Referencia
3	El adjudicatario deberá proveer las actualizaciones del equipo o aplicación especificados en el corriente pliego e informar cuando están disponibles. En caso de actualizaciones críticas, deberán ser informadas dentro de las 24 horas de estar disponibles.		
4	El soporte del adjudicatario podrá brindarse en forma remota, salvo aquellos casos que requieran intervención en sitio.  Este punto comprende la toma de conocimiento (recepción), diagnóstico y solución de los incidentes/fallas críticos y no críticos. El adjudicatario deberá resolver los inconvenientes dentro de los niveles de servicio pactados, independientemente del origen o causa que los haya provocado.		
5	El servicio deberá proveerse en el Centro de Datos ubicado en Benavidez, Partido de Tigre, Provincia de Buenos Aires.		
6	El adjudicatario deberá poner a disposición releases y parches correctivos y aplicarlos si fuera requerido		
7	El adjudicatario deberá producir, implementar y documentar soluciones definitivas para los casos que hayan sido corregidos en forma temporal aplicando procedimientos alternativos en los plazos establecidos en el punto 5.		
8	El adjudicatario deberá reemplazar equipos/partes que presenten fallas o estén dañadas.  El reemplazo de las partes dañadas es la solución definitiva a problemas de HW. El reemplazo de partes será ejecutado por el adjudicatario en los plazos establecidos en el punto 5.  Para todos los casos de reemplazo de parte el cambio se realizará on-site.		

## **Renglón 2**

### *Servicio de soporte y mantenimiento de servidores Lenovo indicados en el Anexo 2.*

Todos los puntos son obligatorios. En la columna “cumple”, se deberá especificar “SI” o “NO”. Cualquier otra palabra o descripción que aparezca como respuesta será asumida como “NO”. En la columna “Referencia” deberá mencionar el lugar específico de la oferta donde se menciona dicho cumplimiento (Página/ Párrafo).

El adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Ítem	Descripción	Cumple	Referencia
1	El adjudicatario deberá proveer soporte para diagnóstico y reparación de fallas vía telefónica, email y/o portal web de autoservicio, todas ellas en modalidad 7x24x365 (las 24hs, los 365 días del año). En todos los casos el servicio debe contestar con un código de identificación de caso y/o requerimiento.		
2	El adjudicatario deberá cumplir con los grados de severidad de las solicitudes de servicio detallados en el apartado 5.  El adjudicatario deberá cumplir con los tiempos de atención/resolución de las solicitudes detallados en el apartado 5.		
3	El adjudicatario deberá proveer las actualizaciones del equipo o aplicación especificados en el corriente pliego e informar cuando están disponibles. En caso de actualizaciones críticas, deberán ser informadas dentro de las 24 horas de estar disponibles.		
4	El soporte del adjudicatario podrá brindarse en forma remota, salvo aquellos casos que requieran intervención en sitio.  Este punto comprende la toma de conocimiento (recepción), diagnóstico y solución de los incidentes/fallas críticos y no críticos. El adjudicatario deberá resolver los inconvenientes dentro de los niveles de servicio pactados, independientemente del origen o causa que los haya provocado.		
5	El servicio deberá proveerse en el Centro de Datos ubicado en Benavidez, Partido de Tigre, Provincia de Buenos Aires.		
6	El adjudicatario deberá poner a disposición releases y parches correctivos y aplicarlos si fuera requerido		
7	El adjudicatario deberá producir, implementar y documentar soluciones definitivas para los casos que hayan sido corregidos en forma temporal aplicando procedimientos alternativos en los plazos establecidos en el punto 5.		
8	El adjudicatario deberá reemplazar equipos/partes que presenten fallas o estén dañadas.  El reemplazo de las partes dañadas es la solución definitiva a problemas de HW. El reemplazo de partes será ejecutado por el adjudicatario en los plazos establecidos en el punto 5.  Para todos los casos de reemplazo de parte el cambio se realizará on-site.		

### **Renglón 3**

*Solución de gestión y soporte centralizado para los servidores indicados en los Anexos 1 y 2 del presente pliego, con funcionalidad “call home”.*

Ítem	Descripción	Cumple	Referencia
1	<p>La solución debe proporcionar una plataforma de administración del hardware sin agentes y mediante el uso del puerto LOM (IMM en el caso de los servidores Lenovo) similar a la plataforma “Lenovo Xclarity Administrator” para la totalidad de los servidores Lenovo especificados en el anexo 1 y 2.</p> <p>La misma debe contar con una interfaz que permita una gestión rápida de los recursos que se agreguen a la misma.</p>		
2	<p>La solución debe proporcionar las siguientes funciones a los usuarios que gestionen la plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario</li> <li>• Descubrir y manejar nuevos dispositivos.</li> <li>• Monitoría</li> <li>• Firmware compliance</li> <li>• Firmware updates</li> <li>• Call home</li> </ul>		
3	<p>La solución debe contar con una vista centralizada de eventos y alertas que puedan generarse en los servidores Lenovo administrados bajo esta plataforma. Cuando se detecte un problema en uno de los equipos, se debe transmitir un evento al administrador de la plataforma. Las alertas y los eventos deben ser visibles a través del panel de control del administrador y la barra de estado. De la misma manera deben poder visualizarse los detalles de alertas y eventos dados en un equipo específico.</p>		
4	<p>La solución debe contar con un subsistema de monitoreo que incluya la funcionalidad “Call Home” según lo mencionado en el ítem 2, función que debe dar aviso y poner en conocimiento al proveedor del soporte, ante un evento de falla de cualquiera de los componentes electrónicos de los equipos especificados en el anexo 1 y 2, de manera tal de iniciar con el proceso de reemplazo de la parte dañada sin necesidad de intervención por parte del personal de Arsat.</p>		
5	<p>En el caso de ser requerido, se debe proporcionar las licencias necesarias para la totalidad de los servidores especificados en los anexos 1 y 2 con un soporte y suscripción por el término de 3 años. Estas licencias deben ser perpetuas.</p>		

#### 4 Consideraciones Generales

El oferente deberá presentar para la solución que propone, un contrato de nivel de servicio exclusivo para el tiempo de contacto inicial y para la corrección de fallas según se define más adelante (se menciona como “SLA”).

Ítem	Descripción	Cumple	Ref
1	Los oferentes deberán adjuntar a su oferta un listado detallado de al menos cinco (5) antecedentes de trabajos efectuados en los últimos dos (2) años, de complejidad similar, con constancia escrita de los mismos y cualquier otro elemento que demuestre la capacidad técnica y la responsabilidad de la firma.		
2	El adjudicatario deberá disponer al menos tener 5 ingenieros/técnicos bajo relación de dependencia para la atención del servicio. ARSAT podrá solicitar en forma posterior a la adjudicación los cv de los mismos.		

#### 5 Acuerdos de Niveles de Servicios

El oferente deberá presentar para la solución que propone, un contrato de nivel de servicio exclusivo para el tiempo de contacto inicial y para la corrección de fallas según se define más adelante (se menciona como “SLA”).

Los SLA se aplicarán para todas las fallas que cumplen con los requisitos descriptos a continuación. Los plazos especificados en la tabla empezarán en el momento de la recepción del mensaje.

##### Grados de Severidad de la Solicitud

Las solicitudes se clasificarán en grados de severidad en función del impacto de las mismas sobre el funcionamiento del sistema.

Grado	Descripción
<b>SEVERIDAD 1</b>	El software/hardware no está disponible presentando interrupción parcial o total de los servicios críticos y no existe un procedimiento alternativo para restablecer el servicio afectado.

<b>SEVERIDAD 2</b>	El software/hardware no está disponible presentando interrupción parcial o total de los servicios críticos y existe un procedimiento alternativo para restablecer el servicio afectado. El software/hardware está afectado por una o más fallas que ponen en riesgo la disponibilidad de los servicios críticos.
<b>SEVERIDAD 3</b>	El software/hardware está disponible, pero con problemas no críticos en sus funcionalidades.
<b>SEVERIDAD 4</b>	Requerimientos técnicos no asociados con fallas en los componentes del sistema para resolver dudas o consultas respecto de la operación y/o

Las funcionalidades críticas son aquellas que afectan la disponibilidad de los servicios prestados por el software/hardware incluidos en el alcance del soporte.

### Tiempos de Atención/Resolución de las Solicitudes

En función del grado de severidad de la solicitud se le asociará una prioridad relacionada con los tiempos de atención y resolución de la misma. El horario de atención para apertura de casos de soporte y resolución de requerimientos de servicios será de lunes a domingos durante las 24hs incluyendo feriados. En la siguiente tabla se detallan los tiempos que el oferente deberá comprometer en la solución ofertada:

Tiempo	SEVERIDAD 1	SEVERIDAD 2	SEVERIDAD 3	SEVERIDAD 4
Tiempo de respuesta del registro de la solicitud	15 minutos	30 minutos	60 minutos	60 minutos
Tiempo Solución Temporal	4 horas	8 horas	48 horas	---
Tiempo Solución Definitiva	24 horas	48 horas	72 horas	A convenir

**Tiempo de respuesta del registro de la solicitud:** es el tiempo que pasa desde que el personal de ARSAT reporta la falla hasta que un técnico del adjudicatario responde reconociendo que ha entendido el reporte de falla o solicitud.

**Tiempo de Solución Temporal:** es el tiempo que pasa desde el personal de ARSAT reporta la falla hasta que el adjudicatario implementa una solución de carácter temporal para reestablecer el servicio afectado.

**Tiempo de Solución Definitiva:** es el tiempo que pasa desde el personal de ARSAT reporta la falla hasta que el adjudicatario implementa una solución que elimina de causa raíz el error reportado.

---

## 6 Compromiso de Confidencialidad y Uso de Recursos

Cuando ARSAT facilite información de cualquier naturaleza a los interesados, oferentes y/o contratistas para promover la presentación de ofertas, o la correcta prestación de la obra y/o bienes y/o servicios objeto del Contrato, esta deberá ser destinada exclusivamente a tal fin, prohibiéndose su reproducción y/o divulgación por cualquier medio, comprometiéndose el contratista a restituirla a ARSAT una vez concretada la oferta o, a petición de ARSAT.

La obligación de confidencialidad se mantendrá por cinco (5) años a contar desde la fecha de terminación del Contrato por cualquier causa que fuera.

El Contrato y las negociaciones relacionadas con el mismo tendrán carácter estrictamente confidencial para el Contratista. Sin perjuicio de lo expuesto, el Contrato y las negociaciones relacionadas con el mismo podrán ser divulgadas por el Contratista previo acuerdo por escrito de ARSAT y bajo acuerdo de confidencialidad, a sus accionistas, auditores y a sus empleados y subcontratistas cuando fuera necesario para la prestación de los Servicios.

Toda la Información Confidencial o Propiedad Industrial/ Intelectual de ARSAT que sea puesta a disposición del Contratista, o bien recopilada por el Contratista u obtenida de algún otro modo por éste, y las copias o extractos de la misma, ya sea que contengan o no Información Confidencial y/o Propiedad Industrial/ Intelectual de ARSAT, continuarán siendo propiedad de ARSAT y deberán ser devueltas de inmediato cuando ésta lo solicite o a la finalización del Contrato.

El Contratista utilizará la Información Confidencial y la Propiedad Industrial/Intelectual de ARSAT sólo para la prestación de sus Servicios y para el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Contrato.

Salvo en los casos en que se requiera por ley, el Contratista acuerda que, en ningún momento, ni él, ni su Personal, revelaran o ayudarán a otros a revelar, ya sea directa o indirectamente, ni utilizarán para su beneficio o para el beneficio de terceras partes, Información Confidencial y/o la Propiedad Industrial/Intelectual de ARSAT sin el previo consentimiento por escrito de esta última.

---

Esta cláusula no será aplicable en la medida en que la información o propiedad revelada por el Contratista sea un asunto de público conocimiento o de dominio público (que no haya sido revelada por acciones u omisiones del Contratista en violación del Contrato).

Las disposiciones de esta Cláusula también beneficiarán y serán exigibles por los sucesores o cesionarios del Contratista.

En cumplimiento de la obligación de confidencialidad establecida en esta cláusula, las PARTES se comprometen de manera específica y expresa a cumplir con las previsiones de la Ley 25.326 de la REPUBLICA ARGENTINA de Protección de Datos Personales.

Asimismo, el contratista se compromete a:

- No realizar ningún tipo de actividades que, de alguna forma, puedan comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y/o que me permitan obtener mayores privilegios de acceso o permisos que los otorgados oportunamente por ARSAT S.A. Como por ejemplo escaneos en la red, tests de vulnerabilidad o penetración, etc.”
- No transitar por lugares no autorizados previamente, como así también tomar fotos, videos, o cualquier otra actividad sin consentimiento.
- Reportar en forma inmediata a Seguridad Informática de ARSAT S.A. y detener las actividades inmediatamente, al detectar cualquier tipo situación anómala, fallo u otras situaciones detectadas que pueda afectar la seguridad.
- Tomar conocimiento que las contraseñas de las cuentas de usuarios de acceso a los diferentes sistemas informáticos asignadas por ARSAT S.A. son personales, secretas, intransferibles y modificables sólo por su titular. De esta manera, toda actividad registrada con dichas cuentas se entenderá como efectuada por su propietario.
- Tomar conocimiento que las estaciones de trabajo, laptops y teléfonos celulares que me haya podido proveer ARSAT S.A. son de su exclusiva propiedad. La instalación y/o la ejecución de software, aplicación, script o “add on”, no autorizado previamente, será consideradas una grave infracción a las normas de seguridad, pudiendo ARSAT S.A. tomar la medida necesaria que considere para eliminar el riesgo.

- Tomar conocimiento que la instalación y/o la ejecución de malware, o el uso de vulnerabilidades, que pudieran afectar a ARSAT S.A., será consideradas una muy grave infracción a las normas de seguridad, pudiendo ARSAT S.A. tomar la medida necesaria que considere para eliminar el riesgo.
- Utilizar los recursos que me haya podido asignar ARSAT S.A. para el desempeño de las tareas de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento, y aceptando a tales fines que todas las actividades en los activos de ARSAT S.A. cuentan con monitoreo y registro de logs, que es auditado periódicamente.

## 7 Anexo 1

Marca	Modelo	Serial
Lenovo	x3650 M5	J1164X3
Lenovo	x3650 M5	J1164ZC
Lenovo	x3650 M5	J1164X6
Lenovo	x3650 M5	J1164X5
Lenovo	x3650 M5	J1164YV
Lenovo	x3650 M5	J1164ZF
Lenovo	x3650 M5	J1164X4
Lenovo	x3650 M5	J115EBE
Lenovo	x3650 M5	J115PYA
Lenovo	x3650 M5	J1164YW
Lenovo	x3650 M5	J1164ZH
Lenovo	x3650 M5	J115PY9
Lenovo	x3650 M5	J1164ZB
Lenovo	x3650 M5	J1164YR
Lenovo	x3650 M5	J115EBC
Lenovo	x3650 M5	J115PY7
Lenovo	x3650 M5	J1164X0
Lenovo	x3650 M5	J1164ZD
Lenovo	x3650 M5	J1164ZE
Lenovo	x3650 M5	J115PY8
Lenovo	x3650 M5	J1164ZG
Lenovo	x3650 M5	J1164X2
Lenovo	x3650 M5	J115EBD
Lenovo	x3650 M5	J1164X1

## 8 Anexo 2

Marca	Modelo	Serial
Lenovo	x3650 M5	J1164W3
Lenovo	x3650 M5	J1164VV
Lenovo	x3650 M5	J115PXH
Lenovo	x3650 M5	J1164VF
Lenovo	x3650 M5	J1164VE
Lenovo	x3650 M5	J1164VH
Lenovo	x3650 M5	J1164VZ
Lenovo	x3650 M5	J115PXX
Lenovo	x3650 M5	J1164VK
Lenovo	x3650 M5	J1164WX
Lenovo	x3650 M5	J1164W2
Lenovo	x3650 M5	J1164WL
Lenovo	x3650 M5	J1164WZ
Lenovo	x3650 M5	J1164VW
Lenovo	x3650 M5	J1164VL
Lenovo	x3650 M5	J115P78
Lenovo	x3650 M5	J1164VC
Lenovo	x3650 M5	J1164WD
Lenovo	x3650 M5	J1164W4
Lenovo	x3650 M5	J1164WN
Lenovo	x3650 M5	J1164WY
Lenovo	x3650 M5	J1164WW
Lenovo	x3650 M5	J1164WH
Lenovo	x3650 M5	J1164WT
Lenovo	x3650 M5	J116262
Lenovo	x3650 M5	J1164VD
Lenovo	x3650 M5	J1164VX
Lenovo	x3650 M5	J1164VP
Lenovo	x3650 M5	J1164VM
Lenovo	x3650 M5	J1164WE
Lenovo	x3650 M5	J1164W6
Lenovo	x3650 M5	J1164V8
Lenovo	x3650 M5	J1164WK
Lenovo	x3650 M5	J1164WM
Lenovo	x3650 M5	J1164VT

---

Lenovo	x3650 M5	J1164W1
Lenovo	x3650 M5	J1164VR
Lenovo	x3650 M5	J1164WG
Lenovo	x3650 M5	J1164VN
Lenovo	x3650 M5	J1164WP
Lenovo	x3650 M5	J1164WR
Lenovo	x3650 M5	J1164VG
Lenovo	x3650 M5	J1164W0
Lenovo	x3650 M5	J117C0Y
Lenovo	x3650 M5	J1164WF
Lenovo	x3650 M5	J1164W5
Lenovo	x3650 M5	J1164WV
Lenovo	x3650 M5	J1164VY