LPN N° 11/2020 "ADQUISICION DE SOFTWARE PARA EL SISTEMA INFORMATICO SOFIA"
ID N° 377.718

ADENDA N° 2

Asunción, 28 de octubre de 2020

- Se modifica la fecha de entrega y apertura en el SICP.
- Se modifica la planilla de precios el ítem 7 del lote 1 en el SICP.
- Se modifica el siguiente punto en en el PBC.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y SUMINISTROS REQUERIDOS

LOTE 1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			PROPUESTA DEL OFERENTE	
Ítem 1. Ampliación Soporte Software de Virtualización de la marca Vmware	**Características**	**Mínimo Exigido**	**Cumple con las especificaciones requeridas (sí / no)**	**Observaciones Oferta adicional a especificaciones técnicas**
Numero de Parte	VCS7-STD-G-SSS-C	Exigido		
Descripción	Basic Support Coverage VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance	Exigido		
Cantidad	1 (una licencia)	Exigido		
Instalación y Configuración	Debe incluir instalación y montaje en el sitio principal y alterno de la DNA.	1 (un trabajo global)		
Soporte	Debe incluir el soporte de 18 meses de los productos por parte del oferente, para el cual deberá poseer al menos 1 (un) técnico certificado a nivel Professional del Fabricante	1,5 (un año y 6 meses)		
Generalidades	Presentar carta del fabricante indicando que el oferente está autorizado a comercializar los productos ofertados. En caso de que el fabricante posea un distribuidor local, la autorización debe ser expedida por dicho distribuidor al oferente	Exigido		
	Debe incluir la migración del Vcenter y de los 50 servidores virtuales corriendo sobre 5.1 a 6.5 o superior.	Exigido		
	Debe incluir la migración del ambiente actual de servidores IBM Bladecenter a Lenovo FlexSystem			
	Debe incluir curso oficial de capacitación para al menos 2 personas de la DNA	Exigido		
	Las tareas para realizar no deben ser disruptivas o sea no deben interferir con la operativa diaria de la DNA	Exigido		
	El proveedor deberá contar con una plataforma propia para de gestión de incidentes y un Centro de Manejo de	Exigido		

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

	Incidentes, que se encargará de la gestión de los servicios de casos generados; permitiendo que los incidentes generados sean clasificados, asignados y registrados.			
	Las licencias ofertadas deberán contar con el servicio de soporte técnico remoto del FABRICANTE	Exigido		
	Soporte y garantía de los componentes por 18 meses, en el formato 2x7x24.	Exigido		
Plazo de entrega	Dentro de los 60 dias	Exigido		

LOTE 1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			**PROPUESTA DEL OFERENTE**	
Ítem 2. Ampliación Soporte Software de Virtualización de la marca Vmware	**Características**	**Mínimo Exigido**	**Cumple con las especificaciones requeridas (sí / no)**	**Observaciones Oferta adicional a especificaciones técnicas**
Numero de Parte	VS7-EPL-G-SSS-C	Exigido		
Descripción	Basic Support Coverage VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor	Exigido		
Cantidad	22 (veinte y dos licencias)	Exigido		
Instalación y Configuración	Debe incluir instalación y montaje en el sitio principal y alterno de la DNA.	1 (un trabajo global)		
Soporte	Debe incluir el soporte de 18 meses de los productos por parte del oferente, para el cual deberá poseer al menos 1 (un) técnico certificado a nivel Professional del Fabricante	1,5 (un año y 6 meses)		
Generalidades	Presentar carta del fabricante indicando que el oferente está autorizado a comercializar los productos ofertados. En caso de que el fabricante posea un distribuidor local, la autorización debe ser expedida por dicho distribuidor al oferente	Exigido		
	Debe incluir la migración del Vcenter y de los 50 servidores virtuales corriendo sobre 5.1 a 6.5 o superior.	Exigido		
	Debe incluir la migración del ambiente actual de servidores IBM Bladecenter a Lenovo FlexSystem			
	Debe incluir curso oficial de capacitación para al menos 2 personas de la DNA	Exigido		
	Las tareas para realizar no deben ser disruptivas o sea no deben interferir con la operativa diaria de la DNA	Exigido		
	El proveedor deberá contar con una plataforma propia para de gestión de incidentes y un Centro de Manejo de	Exigido		

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

	Incidentes, que se encargará de la gestión de los servicios de casos generados; permitiendo que los incidentes generados sean clasificados, asignados y registrados.			
	Las licencias ofertadas deberán contar con el servicio de soporte técnico remoto del FABRICANTE	Exigido		
	Soporte y garantía de los componentes por 18 meses, en el formato 2x7x24.	Exigido		
Plazo de entrega	Dentro de los 60 dias	Exigido		

LOTE 1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			**PROPUESTA DEL OFERENTE**	
Ítem 3. Ampliación Soporte Software de Virtualización de la marca Vmware	**Características**	**Mínimo Exigido**	**Cumple con las especificaciones requeridas (sí / no)**	**Observaciones Oferta adicional a especificaciones técnicas**
Numero de Parte	VC-SRM8-25S-GSSS-C	Exigido		
Descripción	Basic Support Coverage VMware Site Recovery Manager 8 Standard (25 VM Pack)	Exigido		
Cantidad	3 (tres licencias)	Exigido		
Instalación y Configuración	Debe incluir instalación y montaje en el sitio principal y alterno de la DNA.	1 (un trabajo global)		
Soporte	Debe incluir el soporte de 18 meses de los productos por parte del oferente, para el cual deberá poseer al menos 1 (un) técnico certificado a nivel Professional del Fabricante	1,5 (un año y 6 meses)		
Generalidades	Presentar carta del fabricante indicando que el oferente está autorizado a comercializar los productos ofertados. En caso de que el fabricante posea un distribuidor local, la autorización debe ser expedida por dicho distribuidor al oferente	Exigido		
	Debe incluir la migración del Vcenter y de los 50 servidores virtuales corriendo sobre 5.1 a 6.5 o superior.	Exigido		
	Debe incluir la migración del ambiente actual de servidores IBM Bladecenter a Lenovo FlexSystem			
	Debe incluir curso oficial de capacitación para al menos 2 personas de la DNA	Exigido		
	Las tareas para realizar no deben ser disruptivas o sea no deben interferir con la operativa diaria de la DNA	Exigido		
	El proveedor deberá contar con una plataforma propia para de gestión de incidentes y un Centro de Manejo de Incidentes, que se encargará de la gestión de los servicios de casos generados;	Exigido		

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

	permitiendo que los incidentes generados sean clasificados, asignados y registrados.			
	Las licencias ofertadas deberán contar con el servicio de soporte técnico remoto del FABRICANTE	Exigido		
	Soporte y garantía de los componentes por 18 meses, en el formato 2x7x24.	Exigido		
Plazo de entrega	Dentro de los 60 dias	Exigido		

LOTE 1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			**PROPUESTA DEL OFERENTE**	
Ítem 4. Ampliación Soporte Software de Virtualización de la marca Vmware	**Características**	**Mínimo Exigido**	**Cumple con las especificaciones requeridas (sí / no)**	**Observaciones Oferta adicional a especificaciones técnicas**
Numero de Parte	VCS7-STD-C	Exigido		
Descripción	VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance)	Exigido		
Cantidad	1(una licencia)	Exigido		
Instalación y Configuración	Debe incluir instalación y montaje en el sitio principal y alterno de la DNA.	1 (un trabajo global)		
Soporte	Debe incluir el soporte de 18 meses de los productos por parte del oferente, para el cual deberá poseer al menos 1 (un) técnico certificado a nivel Professional del Fabricante	1,5 (un año y 6 meses)		
Generalidades	Presentar carta del fabricante indicando que el oferente está autorizado a comercializar los productos ofertados. En caso de que el fabricante posea un distribuidor local, la autorización debe ser expedida por dicho distribuidor al oferente	Exigido		
	Debe incluir la migración del Vcenter y de los 50 servidores virtuales corriendo sobre 5.1 a 6.5 o superior.	Exigido		
	Debe incluir la migración del ambiente actual de servidores IBM Bladecenter a Lenovo FlexSystem			
	Debe incluir curso oficial de capacitación para al menos 2 personas de la DNA	Exigido		
	Las tareas para realizar no deben ser disruptivas o sea no deben interferir con la operativa diaria de la DNA	Exigido		
	El proveedor deberá contar con una plataforma propia para de gestión de incidentes y un Centro de Manejo de Incidentes, que se encargará de la gestión de los servicios de casos generados;	Exigido		

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

	permitiendo que los incidentes generados sean clasificados, asignados y registrados.			
	Las licencias ofertadas deberán contar con el servicio de soporte técnico remoto del FABRICANTE	Exigido		
	Soporte y garantía de los componentes por 18 meses, en el formato 2x7x24.	Exigido		
Plazo de entrega	Dentro de los 60 dias	Exigido		

LOTE 1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			**PROPUESTA DEL OFERENTE**	
Item 5. Ampliación Soporte Software de Virtualización de la marca Vmware	**Características**	**Mínimo Exigido**	**Cumple con las especificaciones requeridas (sí / no)**	**Observaciones Oferta adicional a especificaciones técnicas**
Numero de Parte	VCS7-STD-G-SSS-C	Exigido		
Descripción	Basic Support/Subscription VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (Per Instance) for 1 year	Exigido		
Instalación y Configuración	Debe incluir instalación y montaje en el sitio principal y alterno de la DNA.	1 (un trabajo global)		
Cantidad	1(una licencia)	Exigido		
Soporte	Debe incluir el soporte de 18 meses de los productos por parte del oferente, para el cual deberá poseer al menos 1 (un) técnico certificado a nivel Professional del Fabricante	1,5 (un año y 6 meses)		
Generalidades	Presentar carta del fabricante indicando que el oferente está autorizado a comercializar los productos ofertados. En caso de que el fabricante posea un distribuidor local, la autorización debe ser expedida por dicho distribuidor al oferente	Exigido		
	Debe incluir la migración del Vcenter y de los 50 servidores virtuales corriendo sobre 5.1 a 6.5 o superior.	Exigido		
	Debe incluir la migración del ambiente actual de servidores IBM Bladecenter a Lenovo FlexSystem			
	Debe incluir curso oficial de capacitación para al menos 2 personas de la DNA	Exigido		
	Las tareas para realizar no deben ser disruptivas o sea no deben interferir con la operativa diaria de la DNA	Exigido		
	El proveedor deberá contar con una plataforma propia para de gestión de incidentes y un Centro de Manejo de	Exigido		

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

	Incidentes, que se encargará de la gestión de los servicios de casos generados; permitiendo que los incidentes generados sean clasificados, asignados y registrados.			
	Las licencias ofertadas deberán contar con el servicio de soporte técnico remoto del FABRICANTE	Exigido		
	Soporte y garantía de los componentes por 18 meses, en el formato 2x7x24.	Exigido		
Plazo de entrega	Dentro de los 60 dias	Exigido		

LOTE 1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			**PROPUESTA DEL OFERENTE**	
Ítem 6. Ampliación Soporte Software de Virtualización de la marca Vmware	**Características**	**Mínimo Exigido**	**Cumple con las especificaciones requeridas (sí / no)**	**Observaciones Oferta adicional a especificaciones técnicas**
Numero de Parte	VS7-EPL-C	Exigido		
Descripción	VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor	Exigido		
Cantidad	30 (treinta licencias)	Exigido		
Instalación y Configuración	Debe incluir instalación y montaje en el sitio principal y alterno de la DNA.	1 (un trabajo global)		
Soporte	Debe incluir el soporte de 18 meses de los productos por parte del oferente, para el cual deberá poseer al menos 1 (un) técnico certificado a nivel Professional del Fabricante	1,5 (un año y 6 meses)		
Generalidades	Presentar carta del fabricante indicando que el oferente está autorizado a comercializar los productos ofertados. En caso de que el fabricante posea un distribuidor local, la autorización debe ser expedida por dicho distribuidor al oferente	Exigido		
	Debe incluir la migración del Vcenter y de los 50 servidores virtuales corriendo sobre 5.1 a 6.5 o superior.	Exigido		
	Debe incluir la migración del ambiente actual de servidores IBM Bladecenter a Lenovo FlexSystem			
	Debe incluir curso oficial de capacitación para al menos 2 personas de la DNA	Exigido		
	Las tareas para realizar no deben ser disruptivas o sea no deben interferir con la operativa diaria de la DNA	Exigido		
	El proveedor deberá contar con una plataforma propia para de gestión de	Exigido		

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

	incidentes y un Centro de Manejo de Incidentes, que se encargará de la gestión de los servicios de casos generados; permitiendo que los incidentes generados sean clasificados, asignados y registrados.			
	Las licencias ofertadas deberán contar con el servicio de soporte técnico remoto del FABRICANTE	Exigido		
	Soporte y garantía de los componentes por 18 meses, en el formato 2x7x24.	Exigido		
Plazo de entrega	Dentro de los 60 dias	Exigido		

LOTE 1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			**PROPUESTA DEL OFERENTE**	
Item 7. Ampliación Soporte Software de Virtualización de la marca Vmware	**Características**	**Mínimo Exigido**	**Cumple con las especificaciones requeridas (sí / no)**	**Observaciones Oferta adicional a especificaciones técnicas**
Numero de Parte	VS7-EPL-G-SSS-C	Exigido		
Descripción	Basic Support/Subscription for VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor for 1 year	Exigido		
Cantidad	30 (treinta licencias)	Exigido		
Instalación y Configuración	Debe incluir instalación y montaje en el sitio principal y alterno de la DNA.	1 (un trabajo global)		
Soporte	Debe incluir el soporte de 18 meses de los productos por parte del oferente, para el cual deberá poseer al menos 1 (un) técnico certificado a nivel Professional del Fabricante	1,5 (un año y 6 meses)		
Generalidades	Presentar carta del fabricante indicando que el oferente está autorizado a comercializar los productos ofertados. En caso de que el fabricante posea un distribuidor local, la autorización debe ser expedida por dicho distribuidor al oferente	Exigido		
	Debe incluir la migración del Vcenter y de los 50 servidores virtuales corriendo sobre 5.1 a 6.5 o superior.	Exigido		
	Debe incluir la migración del ambiente actual de servidores IBM Bladecenter a Lenovo FlexSystem			
	Debe incluir curso oficial de capacitación para al menos 2 personas de la DNA	Exigido		
	Las tareas para realizar no deben ser disruptivas o sea no deben interferir con la operativa diaria de la DNA	Exigido		

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

	El proveedor deberá contar con una plataforma propia para de gestión de incidentes y un Centro de Manejo de Incidentes, que se encargará de la gestión de los servicios de casos generados; permitiendo que los incidentes generados sean clasificados, asignados y registrados.	Exigido		
	Las licencias ofertadas deberán contar con el servicio de soporte técnico remoto del FABRICANTE	Exigido		
	Soporte y garantía de los componentes por 18 meses, en el formato 2x7x24.	Exigido		
Plazo de entrega	Dentro de los 60 dias	Exigido		

LOTE 4 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			**PROPUESTA DEL OFERENTE**	
Item 1. Red Hat JBoss EAP y Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Premium	**Características**	**Mínimo Exigido**	**Cumple con las especificaciones requeridas (sí / no)**	**Observaciones Oferta adicional a especificaciones técnicas**
Red Hat JBoss EAP				
Datos preliminares	**Suscripción de JBOSS ENTERPRISE APPLICATION PLATFORM PARA Ciento veintiocho (128) CORES PREMIUM:** A continuación se describe la adquisición de las suscripciones de Red Hat JBoss Enterprise Application Platform (JBoss EAP) la cual es la plataforma de código abierto líder del mercado para aplicaciones Java implementadas en cualquier entorno. La arquitectura de JBoss EAP es nnovadora, modular y está preparada para la nube. La plataforma incluye opciones de sólida gestión y automatización que buscan aumentar la productividad del desarrollador. Está basada en el proyecto de código abierto Wildfly (anteriormente conocido como JBoss Application Server). JBoss EAP incluye funciones como: • Agrupamiento en clústeres de alta disponibilidad. • Caché distribuida. • Mensajería. • Transacciones. • Pila completa de servicios web. El resultado es que JBoss EAP es la aplicación perfecta para organizaciones con requisitos de cumplimiento, seguridad y fiabilidad exigentes que necesitan contar con tecnología para desarrolladores, alta productividad y flexibilidad	#		

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

	de implementación. Las organizaciones que usan JBoss EAP pueden trabajar con una amplia gama de aplicaciones Java, desde aplicaciones móviles HTML5 a aplicaciones de microservicios, pasando por aplicaciones de alto nivel transaccional que utilicen el enfoque de programación Java EE. JBoss EAP ayuda a las organizaciones a ofrecer valor empresarial más rápidamente y con mayor flexibilidad, lo que se traduce en una disminución de los costos, la rápida y fácil escalabilidad horizontal y la reducción de la complejidad de la TI. Las suscripciones incluyen el servicio de Soporte técnico y acceso a las actualizaciones y mejoras de JBoss Enterprise Application Platform versión 6 o superior. Las suscripciones a proveer son para Ciento veitiocho (128) cores de procesamiento, independientemente de la cantidad de Servidores. La suscripción de JBoss EAP asegura compatibilidad de productos y versiones de JBoss Application Server, Tomcat, JBoss Cache, Messaging, Hibernate, Seam y Clustering.			
Cantidad	Dos licencias para 128 Cores a ser utilizadas	2 (dos licencias)		
Software Base	Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 128-Core Premium.	Exigido		
Descripción del servicio	La suscripción debe incluir servicio de Soporte técnico y acceso a las actualizaciones y mejoras de JBoss Enterprise Application Platform versión 6 o superior.	Exigido		
Alcance del servicio	Suscripción para Ciento veinte ocho (128) cores de procesamiento, independientemente de la cantidad de Servidores.	Exigido		
Composición del paquete a soportar, asegurando compatibilidad de productos y versiones	✓ Jboss Application Server	Exigido		
	✓ Tomcat	Exigido		
	✓ JBoss Cache	Exigido		
	✓ Messaging	Exigido		
	✓ Hibernate	Exigido		
	✓ Seam	Exigido		
	✓ Clustering	Exigido		
	✓ Load Balancer Inteligente	Exigido		
Versión	Ultima librada al mercado	Exigido		
Sistema soportado	Red Hat Linux	Exigido		
Arquitectura	32/64 Bits según corresponda	Exigido		
Atención para recepción de incidentes vía telefónica	Lunes a Viernes de 9 a 18 hs. (en días hábiles administrativos)	Exigido		

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

Tiempo de respuesta para incidentes críticos (sistema fuera de operación)	UNA HORA (1 hs) (en días hábiles administrativos)	Exigido		
Tiempo de respuesta para Incidentes normales	CUATRO HORAS (4 hs) (en días hábiles administrativos)	Exigido		
Duración de la suscripción	Suscripción por DOCE (12) meses	Exigido		
Acceso a los productos	Código fuente, binario y documentación. Software testeado y con controles de calidad.	Exigido		
Herramientas de automatización	De descarga de software y upgrades.	Exigido		
Disponibilidad de nuevas versiones	Durante toda la vigencia de la suscripción.	Exigido		
Ciclo de vida garantizado	Siete (7) años de ciclo de vida garantizado para cada versión o reléase.	Exigido		
Disponibilidad de las últimas características	Bug fixes, erratas de seguridad, y el soporte a los últimos modelos de hardware y software.	Exigido		
Acceso al Customer Support Portal	Esto permite consultar una base de conocimiento, acceder a recomendaciones, mejores prácticas, resolución de problemas e información técnica actualizada periódicamente sobre el servidor de aplicaciones JBoss.	Exigido		
Administración de la plataforma JBoss	Capacidad de autodescubrimiento de recursos, monitoreo en tiempo real del comportamiento, generación de alertas y envíos de email según el comportamiento de los recursos.	Exigido		
Cantidad de incidentes soportados	Ilimitados	Exigido		
Disponibilidad de versiones para distintas plataformas.	Soporte de Java Virtual Machine (JVM IBM, JVM Oracle y OpenJDK)	Exigido		
Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Premium				
Datos preliminares	**Suscripción DE RED HAT ENTERPRISE LINUX SERVER FOR VIRTUAL DATACENTER, PREMIUM PARA DOS (2) SOCKETS (CUMPLE)** La suscripciones deben incluir el servicio de Soporte técnico y acceso a las actualizaciones y mejoras de Red Hat Enterprise Linux for Virtual Data Center versión 6 o superior. La suscripcion debe soportar ilimitados hosts con Red Hat Enterprise Linux dentro de un entorno virtual compatibles para guests Vmware y/o Hyper-V.			

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

	Las suscripciones a proveer son para QUINCE (15) servidores de hasta 2 sockets de procesamiento., independientemente de la cantidad de cores.			
Cantidad	Una licencia por equipo	15 (quince licencias)		
Descripción del servicio	La suscripción debe incluir servicio de Soporte técnico y acceso a las actualizaciones y mejoras de Red Hat Enterprise Linux Server for Virtual Data Center versión 6 o superior.	Exigido		
Alcance del servicio	Suscripción para QUINCE (15) servidores de hasta 2 sockets de procesamiento., independientemente de la cantidad de cores	Exigido		
Atención para recepción de incidentes vía telefónica	7x24 – Los 7 días de la semana durante las 24 horas.	Exigido		
Tiempo de respuesta para incidentes críticos (sistema fuera de operación)	UNA HORA (1 hs) (en días hábiles administrativos)	Exigido		
Tiempo de respuesta para incidentes normales	CUATRO HORAS (4 hs) (en días hábiles administrativos)	Exigido		
Duración de la suscripción	Suscripción por DOCE (12) meses, con opción de prórroga por igual lapso a favor de ANSES, por única vez.	Exigido		
Acceso a los productos.	Código fuente, binario y documentación. Software testeado y con controles de calidad.	Exigido		
Herramientas de automatización	De descarga de software y upgrades.	Exigido		
Disponibilidad de nuevas versiones	Durante toda la vigencia de la suscripción.	Exigido		
Ciclo de vida garantizado	Dies (10) años de ciclo de vida garantizado para cada versión mayor o major reléase.	Exigido		
Disponibilidad de las últimas características	Bug fixes, erratas de seguridad, y el soporte a los últimos modelos de hardware y software.	Exigido		
Acceso al Customer Support Portal	Esto permite consultar una base de conocimiento, acceder a recomendaciones, mejores prácticas, resolución de problemas e información técnica actualizada periódicamente sobre la distribución de Linux de Red Hat y todas las componentes contenidas	Exigido		
Administración de la plataforma	Capacidad de administración en forma centralizada y capacidades de aprovisionamiento	Exigido		
Cantidad de incidentes soportados	Ilimitados	Exigido		

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

Disponibilidad de versiones para distintas plataformas.	Soporte de arquitecturas de procesadores AMD64, Intel x86, Intel	Exigido		
Niveles de servicio (SLA)				
Horario de cobertura	7 x 24	Exigido		
Canal de Soporte	Web y Teléfono	Exigido		
Número de Casos	Ilimitado	Exigido		
Tiempos de Respuesta	Respuesta Inicial	Exigido		
Gravedad 1	1 Hora	Exigido		
Gravedad 2	2 Horas	Exigido		
Gravedad 3	4 Horas Laborables	Exigido		
Gravedad 4	8 Horas Laborables	Exigido		
GRAVEDAD 1 (URGENTE)	Un problema que afecta gravemente al uso del software en un entorno de producción (como la pérdida de datos de producción o la parada de los sistemas de producción). La situación interrumpe las operaciones empresariales y no existe un procedimiento de resolución.	Exigido		
GRAVEDAD 2 (ALTA)	Un problema donde el software funciona, pero su uso en un entorno de producción se ve gravemente reducido. La situación tiene un gran impacto en parte de las operaciones empresariales y no existe un procedimiento de resolución.	Exigido		
GRAVEDAD 3 (MEDIA)	Un problema que implica una pérdida parcial no fundamental de la capacidad de uso del software en un entorno de producción o desarrollo. En entornos de producción, tiene un impacto de medio abajo en el negocio, pero la empresa continúa funcionando y aplica un procedimiento de resolución. En entornos de desarrollo, la situación provoca que el proyecto no pueda continuar o migrar a producción.	Exigido		
GRAVEDAD 4 (BAJA)	Un asunto de uso general, la comunicación de un error de documentación o una recomendación para una mejora o modificación futura del producto. En entornos de producción, el impacto en el negocio o en el rendimiento o funcionalidad del sistema es bajo o inexistente. En entornos de desarrollo, tiene un impacto de medio a bajo en el negocio, pero la empresa continúa funcionando y aplica un procedimiento de resolución.	Exigido		
Alcance de la Suscripción				

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.A.F. - D.N.A.

Disponibilidad de las últimas características	Incluye Bug fixes, erratas de seguridad, y el soporte a los últimos modelos de hardware y software.	Exigido		
Acceso al Customer Support Portal	Acceso ilimitado al Customer Support Portal (access.redhat.com)	Exigido		
Administración de la plataforma JBoss	Incluye capacidad de autodescubrimiento de recursos, monitoreo en tiempo real del comportamiento, generación de alertas y envíos de email según el comportamiento de los recursos.	Exigido		
Disponibilidad de versiones para distintas plataformas.	Incluye Soporte de Java Virtual Machine	Exigido		
Suscripción de Capacitación				
Tipo de capacitación	Capacitación online y/o virtual de todo el portfolio de REDHAT	Exigido		
Duración	365 días	Exigido		
Acceso a las plataformas	Horarios de acceso a las plataforma de entrenamiento 24/7	Exigido		
Carga horaria de entrenamiento	400 horas de entrenamiento	Exigido		
Acreditación	Debe entregar acreditación de finalización por curso	Exigido		
Requisitos de la empresa oferente	a) Experiencia y Capacidad Técnica requeridas. -El oferente tiene que ser partner autorizado por RED HAT en Paraguay. -Se exige que el oferente debe tener experiencia comprobada en comercialización de software, para el sector público de al menos 5 años. -Deberá presentarse una declaración jurada indicando que la oferta cumple con todas las especificaciones técnicas establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones. Adjuntar a la planilla de Especificaciones técnicas firmada por el Representante Legal.	Exigido		
Plazo de entrega	Dentro de los 60 dias	Exigido		

C.P. CARLOS MARTINEZ
COORDINADOR U.O.C.
D.N.A.