Dirección Operativa de Contrataciones

CONCURSO DE OFERTAS N° 02/19

"SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER Y EL SIAM DEL MADES" ID 365783

ADENDA 2

La Unidad Operativa de Contrataciones del MADES, cumple en comunicar la siguiente modificación de la Carta de Invitación del llamado a LCO N°03/19 "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL DATA CENTER Y EL SIAM DEL MADES" ID 365783 para el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES), conforme al siguiente detalle:

EN DONDE DICE:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

LOTE 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE INFORMACION AMBIENTAL (SIAM)

Descripción de los servicios requeridos.

6- El tiempo para resolución de fallas y tiempo de respuestas relacionadas con el soporte Técnico del software será definido por el MADES de acuerdo a las siguientes descripciones y a la gravedad del incidente:

- **Severidad 1**: Falla críticas por las cuales el equipo deja de funcionar o no brinda servicios requeridos para las necesidades operativas del MADES:
  - **Tiempo de Resolución**: es de 4 horas posteriores al pedido de soporte realizado ya sea por el MADES o por el sistema de detección temprana de fallas.
  - **Tiempo de Respuesta:** 2 Horas.

- **Severidad 2:** Fallas serias que afectan la funcionalidad o la operatividad. El equipo está operativo pero está seriamente limitado en su funcionamiento.
  - **Tiempo de Resolución:** es de 12 horas posteriores al pedido de soporte realizado ya sea por el MADES o por el sistema de detección temprana de fallas.
  - **Tiempo de Respuesta:** 4 Horas.

- **Severidad 3:** Fallas menores que afectan de manera aislada a un proceso o registro, donde la funcionalidad general del sistema no se ve afectada. El equipo está operativo pero la base de datos contiene registros inconsistentes.
  - **Tiempo de Resolución:** es de 48 horas posteriores al pedido de soporte realizado por el MADES.
  - **Tiempo de Respuesta:** 8 Horas.

Dirección Operativa de Contrataciones

DEBE DECIR:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

LOTE 2 - SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE INFORMACION AMBIENTAL (SIAM)

Descripción de los servicios requeridos.

6- El tiempo para resolución de fallas y tiempo de respuestas relacionadas con el soporte Técnico del software será definido por el MADES de acuerdo a las siguientes descripciones y a la gravedad del incidente:

a. **Severidad 1**: Falla críticas por las cuales el equipo deja de funcionar o no brinda servicios requeridos para las necesidades operativas del MADES:
   i. **Tiempo de Respuesta:** El equipo Técnico deberá responder con el plan de solución a la falla en un tiempo no mayor de 4 horas, en caso de no poder resolverse dentro de ese plazo.

b. **Severidad 2:** Fallas serias que afectan la funcionalidad o la operatividad. El equipo está operativo pero está seriamente limitado en su funcionamiento.
   i. **Tiempo de Respuesta:** El equipo Técnico deberá responder con el plan de solución a la falla en un tiempo no mayor de 12 horas, en caso de no poder resolverse dentro de ese plazo.

c. **Severidad 3:** Fallas menores que afectan de manera aislada a un proceso o registro, donde la funcionalidad general del sistema no se ve afectada. El equipo está operativo pero la base de datos contiene registros inconsistentes.
   i. **Tiempo de Respuesta:** El equipo Técnico deberá responder con el plan de solución a la falla en un tiempo no mayor de 48 horas, en caso de no poder resolverse dentro de ese plazo.