Detalle de los bienes y/o servicios

1.Los bienes y/o servicios deberán cumplir con las siguientes especificaciones técnicas y normas:

N°. De Artículo	***Nombre de los Bienes o Servicios***	***Especificaciones Técnicas y Normas***
1	***Mantenimiento de Servidores Corporativos HP.***	***MANTENIMIENTO PREVENTIVO***
		Revisión: *Consiste en efectuar la revisión, corrección interna y externa de los equipos para que quede en óptimo funcionamiento, además de la verificación de los productos: Servidor HP DL380, HP StoreVirtual, Switch HP y HPE LTO-6 Ultr 6250, a fin de mejorar el rendimiento o propiedades deseables, o para adaptar los productos a un entorno modificado.*
		Frecuencia del Servicio: *La frecuencia del servicio será mensual por un periodo de 12 meses para el Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software, en el lugar en donde indique COPACO S.A. Se confeccionará una agenda especificando fecha y hora para la ejecución de los servicios en forma conjunta con el Proveedor de manera a no afectar el normal desarrollo de las actividades de la Compañía.*
		Mensual: *Consiste en la realización de las siguientes actividades: ejecución de herramientas pertinentes para el análisis de predicción de eventos, análisis de performance y Tuning para el fortalecimiento de la seguridad y rendimiento de los equipos, verificación y modificación de los parámetros de Bios, análisis de versiones de firmware y su actualización en base a las necesidades de uso de acuerdo al sistema operativo y aplicaciones. Verificación de componentes físicos y limpieza de los mismos, medición de alimentación eléctrica y potencia de instalaciones de los equipos y verificación física de seguridad de rack.* *Toda actualización lógica o física, se realizará previa autorización de la contratante.* *El monitoreo de los registros de errores (Error logs).*
		Servicio presencial: *El servicio presencial local deberá ser cumplido con técnicos locales del Oferente. El escalamiento al servicio de soporte remoto será utilizado por COPACO S.A. en caso de necesidad o urgencia. El soporte remoto no obliga al Oferente a tener un personal con presencia física en COPACO S.A. El soporte, podrá efectuarse en forma presencial, vía telefónica, email o internet, en este último caso una vez finalizada el servicio se desconectará o cerrará la sesión de acceso a internet. Igualmente podrá utilizar otro tipo de*

		comunicación de modo a solucionar el problema existente, siempre y cuando no transgreda la Política de Seguridad de la COPACO S.A. Este ítem también se aplica al punto ***Mantenimiento Correctivo.***
		Informe de tareas documentado:*Documentar los resultados. El oferente deberá incluir el análisis, corrección y documentación de problemas de los componentes y productos instalados. Durante cada etapa del mantenimiento se debe mantener documentaciones detalladas de las observaciones, problemas y soluciones. El oferente deberá entregar un reporte detallado luego de la atención realizada, incluyendo los resultados obtenidos en el desarrollo del servicio, como también las recomendaciones correctivas necesarias antes de que se produzca una falla, que impida el normal funcionamiento de los equipos o productos instalados.*
		Informe final: *El oferente se obliga a entregar a la Gerencia de Tecnología de Información, la memoria de los servicios otorgados independientemente de que presenten avances periódicos de los servicios realizados*
		MANTENIMIENTO CORRECTIVO:
		Revisión y reparación*: Consiste en localizar y reparar las posibles fallas y averías detectadas de los componentes hardware que afecten el funcionamiento de los productos: Servidores HP, HP StoreVirtual, Switch HP y HPE LTO-6 Ultr 6250, ya sea a requerimiento de la Contratante o por detección automática del propio producto o equipamiento.*
		Diagnóstico, mantenimiento y reparación*: Comprende el diagnostico, mantenimiento y reparación de los equipos, incluyendo los repuestos necesarios para ello.*
		Cambio de componentes: *Una vez firmado el Contrato, el oferente deberá realizar los cambios de los componentes que encuentre en ese momento con problema de funcionamiento, ya que ese servicio forma parte del Servicio de Mantenimiento Correctivo.*
		Reemplazo con productos nuevos*: El remplazo de los componentes o de los productos instalados que encuentre para su sustitución o actualización, deberán ser nuevos, sin uso y originales del fabricante. Estos trabajos se regirán por lo establecido en el Servicio de Mantenimiento Correctivo.*

Horarios del Servicio: *El horario del servicio de mantenimiento correctivo será de lunes a Domingos de 00:00hs a 24:00hs, inclusive feriados y el tiempo de respuesta no debe superar las 2(dos) horas una vez realizado el reclamo.*

Tiempo máximo de reparación: *El tiempo de reparación máxima estáestablecida en el ítem "**Resolución de problemas, tiempos establecidos, multas.**" definidas según incidentes y Niveles de Criticidad".*

Para el cumplimiento de lo estipulado en el punto anterior, se entenderá como:

- ***Tiempo de Respuesta,*** *al tiempo transcurrido entre la comunicación al Oferente por parte del Contratante de la existencia del mal funcionamiento del/ (de los) producto/(s) o equipos (llamada de servicio) y la llegada del personal técnico del Oferente para realizar la corrección respectiva.*
- ***Tiempo de Reparación****, al tiempo transcurrido entre la llegada del personal técnico del Oferente al sitio de instalación, y la corrección y puesta en correcto funcionamiento del (de los) producto/(s) o equipos a satisfacción de la Contratante.*
- ***En caso que el Oferente no pudiera concretar la reparación dentro de los plazos estipulados****, deberá solucionar el inconveniente mediante el remplazo de la unidad afectada por otra nueva en condiciones de buen funcionamiento. Para ello deberá contar con un sto*
- *ck mínimo de los componentes principales de los equipos, sin que esto implique costo alguno para COPACO S.A. y sin que eso signifique una merma en la Calidad del Servicio.*

Reemplazo de partes dañadas: *El Oferente en el mantenimiento correctivo de los equipos deberá sustituir las partes dañadas sin costo alguno para COPACO S.A. Estas deben ser sin uso, originales del fabricante y contar como mínimo con 1 (un) año de garantía*

Aviso de fallas por eventos: *COPACO S.A. será responsable de realizar las llamadas de servicio cuando considere que existe un fallo o para una simple consulta técnica sobre algún mensaje correspondiente al hardware dentro del soporte, es decir llamará al Oferente adjudicado cuando las máquinas presenten un mal funcionamiento del hardware y no habrá restricciones en la cantidad de llamadas. Estas llamadas, nacionales, de servicio podrán realizarse telefónicamente, correo electrónico o a través*

de otro medio que sea acordado previamente entre COPACO S.A. y el Oferente adjudicado.

Resolución de problemas, tiempos establecidos, multas.

Las reparaciones de problemas de los productos instalados se ajustarán a lo establecido en la tabla siguiente. Para el caso que la reparación del problema sea imposible de resolver en los plazos estipulados, el Oferente, deberá acordar con COPACO S.A. un nuevo plazo, teniendo la COPACO S.A. la decisión única y exclusiva sobre el nuevo plazo de resolución. El plazo para la reparación del problema reportado, deberá responder al siguiente detalle, de acuerdo con la criticidad reportada por la COPACO S.A.:

Nivel de Criticidad	Tiempo máximo de resolución	Impacto	Detalle del impacto
1	4 horas	Alto	Hardware detenido, fallas de algunos de los productos, indisponibilidad o falla de máxima funcionalidad de componentes vitales
2	24 horas	Medio	Hardware no detenido, falla en componentes vitales solucionable en forma transitoria y no definitiva.
3	48 horas	Bajo	Hardware no detenido, falla de componentes no vitales que requieren solución no inmediata

Tabla Plazos de Resolución de Incidentes según Niveles de Criticidad.

En caso que el Proveedor no pudiera concretar la reparación del hardware dentro de los plazos estipulados, el valor de la multa a ser aplicada será: 0,025 % sobre el monto del mes de servicio del contrato, por hora de atraso en la reparación de los equipos o productos con fallas. La multa será aplicada y deducida en forma automática, sin ninguna interpelación judicial, de la factura del mes correspondiente a la falta.

Al término de cada servicio de mantenimiento correctivo, la Empresa Oferente deberá registrar en su hoja de reporte el servicio realizado con copia a la Compañía, dicho reporte deberá estar firmado por el fiscal designado.

El Proveedor será responsable por la pérdida o daño de cualquier equipo o componente de los productos instalados que sea propiedad de COPACO S.A., mientras se encuentre ejecutándose el servicio.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVIDORES

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE SERVIDORES CORPORATIVOS HP DEL VOXCENTRE

SITE 1 – CENTRAL II(CENTRAL INTERNACIONAL)

Equipo	Descripción	Cantidad
ESX01-PRI – HP DL380 Gen9 8SFF Rack 2U	12 Núcleos de Procesamiento funcionando @ 3.4GHz 64Gb Memoria RAM DDR4-2133 300GB SAS @ 15.000 rpm con Protección RAID-1 para alojar el Conexión iSCSI de 4Gbps configurado con 4(cuatro) Puertos 1Gb Ethernet LAN con LACP contra el Switch Core HP 5500HI. Conexión Mediante Cable UTP CAT 6A. Conexión LAN de 10Gbps contra el Switch de Core HP 5500HI. Conexión mediante Cable DAC de Cobre.	1
ESX02-PRI - HP DL380 Gen 9 8SFF Rack 2u	12 Núcleos de procesamiento funcionando @ 3,4GHz 64 Gb Memoria RAM DDR4 -2133 300 Gb. SAS @ 15.000 rpm.	1
M-IVR-PRI - HP DL380 Gen 9 8SFF Rack 2u	24 Núcleos de procesamiento funcionando @ 2,3GHz 32 Gb Memoria RAM DDR4 -2133 300 Gb. SAS @ 15.000 rpm.	1
ESX01-SEC - HP DL380 Gen 9 8SFF Rack 2u	12 Núcleos de procesamiento funcionando @ 3,4GHz 64 Gb Memoria RAM DDR4 -2133 300 Gb. SAS @ 15.000 rpm.	1
ESX02-SEC - HP DL380 Gen 9 8SFF Rack 2u	12 Núcleos de procesamiento funcionando @ 3,4GHz 64 Gb Memoria RAM DDR4 -2133 300 Gb. SAS @ 15.000 rpm.	1
HP StoreVirtual 4330 900GB SAS Storage Node - B7E18A	7,2TB RAW @ SAS 10,000 rpm - 6,3TB utilizable	4
Switch HP 5500-24G HI - con 4 puertos SFP+ 10 GbE	24 Puertos RJ-45 autosensing 10/100/1000 Mbps 4 Puertos SFP 100/1000 Mbps 4 Puertos SFP+ 10Gbps 1 x HP X130 10G SFP+ LC LR Transceiver 1 x HP X120 1G SFP LC LX Transceiver 4 x HP X240 10G SFP+ SFP+ 3m DAC Cable	2
HPE LTO-6 Ultr 6250 Tape Drive 1U	Unidad de Cinta LTO-6 Rack Mount	1

Plan de prestación de los servicios

La prestación de los servicios se realizará de acuerdo al plan de prestación, indicado en el presente apartado. El proveedor se encuentra facultado a documentarse sobre cada prestación.

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida de los servicios	Lugar donde los servicios serán prestados	Plazo de ejecución de los servicios
1	*Mantenimiento de servidores corporativos HP.*	*12*	*meses*	*Departamento Infraestructura y Operaciones TIC de la Gerencia de Tecnología de Información de la COPACO S.A., sito en Mayor Bullo esq. T.S. Mongelós.* *Para el Mantenimiento Preventivo: Se confeccionará una agenda especificando fechas y horas para la ejecución de los servicios en forma conjunta con el Proveedor de manera a no afectar el desarrollo normal de las actividades de la Compañía.* *Para el Mantenimiento Correctivo: El horario del servicio de mantenimiento correctivo será de Lunes a Domingos de 00:00hs a 24:00hs, inclusive feriados y el tiempo de respuesta no debe superar las dos horas una vez realizado el reclamo*	*12 (doce) meses contados a partir del día siguiente de la fecha de la firma del contrato.*

El plazo de entrega y cumplimiento comenzará a regir a partir del día siguiente a la firma del Contrato.

Al término de cada servicio el Proveedor dejará un informe donde conste lo realizado y estará firmado por el Fiscal o por un Funcionario de la División Recursos TI o por el Administrador del contrato. Mensualmente el Proveedor presentará a la Gerencia de Tecnología de Información un resumen de todos los servicios prestados, así como las recomendaciones a seguir, conjuntamente con una nota solicitando el Certificado de Conformidad correspondiente.