



SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE EN USO (SW-STYAC)

Anexo II :Especificaciones Técnicas

Objeto

El presente llamado a licitación tiene por objeto la contratación en forma del servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias de software de los siguientes productos SOPORTE Y ACTUALIZACION LOYAL VERSION 10-7-2012 EN BASE A 10 LICENCIALES FULL, 10 LICENCIAS READER Y 2 LICENCIAS SERVIDOR, cuyas cantidades y características se encuentran detalladas en el Anexo I.

Denominación Comercial y Nivel del servicio a proveer

SOPORTE Y ACTUALIZACION LOYAL VERSION 10-7-2012 EN BASE A 10 LICENCIALES FULL, 10 LICENCIAS READER Y 2 LICENCIAS SERVIDOR

Vigencia del contrato

La vigencia del contrato será de

- un (1) año a partir de fecha orden de compra
- Pudiendo prorrogarse por el plazo de un año más.

Días y Horario de Atención

Días y Horario de Atención	
7 días por 8 hs (10:00 hs. a 18:00 hs.) hábiles	✓

Forma de Prestación del Servicio

La solicitud de Soporte Técnico y/o actualización podrá solicitarse vía fax, telefónicamente, mediante correo electrónico o mediante sistema de registro de solicitudes basado en WEB, el que debe ponerse a disposición del organismo a través de una URL pública en Internet (indicando, en caso de corresponder, usuario y contraseña requeridos para su uso).

La prestación del servicio de Soporte Técnico y/o actualización deberá poder brindarse

Forma de Prestación del Servicio	
Telefónicamente.	✓
A través de correo electrónico	✓
Forma Presencial	✓



SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE EN USO (SW-STYAC)

Consideraciones Técnicas del Servicio

principales tareas incluidas en la contratación:

- Atención de incidentes (indicando la cantidad mensual) vía telefónica, correo electrónico, a través de internet.

Opcional

- Presencial
- En caso de que el problema a resolver sea complejo, el servicio deberá contar con la posibilidad de escalar el problema a áreas con formación técnica superior.

Tiempo máximo de respuesta del prestatario ante aviso de incidente 2 (dos) días.

- Atención de Consultas (indicando la cantidad mensual) vía telefónica, correo electrónico, a través de internet

Opcional

- En caso de que la consulta técnica resulte compleja, el servicio deberá contar con la posibilidad de escalar la consulta a áreas con formación técnica superior.

Tiempo máximo de respuesta del prestatario a un pedido de consulta: 2 (dos) días

- Entrega de nuevas versiones, parches o fixes en medio digital, o mediante un enlace para su descarga desde un sitio seguro en Internet dentro del plazo de 5 (cinco) días de liberado al mercado.
- Envío de alertas de seguridad de los productos de software vía email.
- Acceso Web a actualizaciones de documentación técnica referida al producto.
- Acceso Web a información sobre "bugs" (errores), parches, actualizaciones, etc.

Nota: Todos los pedidos solo podrán ser solicitados por la Unidad Informática del Organismo, conforme con los mecanismos establecidos previamente

Aclaración: El tiempo máximo de resolución se contará desde el momento en que el proveedor responde a un pedido de incidente o consulta.

IMPORTANTE: Cada tarea se considerará cumplimentada una vez que se cumpla con lo solicitado por el organismo en tiempo y forma, y el área informática del organismo otorgue el certificado de conformidad de tarea cumplimentada.

Procedimiento para la atención de Incidentes en forma presencial:





SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE EN USO (SW-STYAC)

Las fechas y horas del servicio serán coordinadas entre el Contratista, la Unidad Informática del Organismo y la dependencia donde resida el software respectivo, a fin de no entorpecer las tareas de los usuarios.

Para situaciones que se pueden calificar como críticas, y en las que no se pueda dar una solución inmediata al problema, el contratista se compromete a realizar los mejores esfuerzos técnicos y profesionales que tiene a su disposición, a fin de encontrar una solución alternativa o temporal, hasta tanto se implemente la solución definitiva del problema.

El personal de soporte del contratista deberá ser certificado, con comprobada experiencia y solvencia para la solución de los problemas e incidentes que pudieran presentarse.

Calidad del Servicio:

No podrá modificarse el nivel, calidad, periodicidad, categoría o cualquier otra característica del servicio durante el período de renovación, sin consentimiento del Organismo.

Confidencialidad de la información:

Tanto el Organismo como el Contratista, se comprometen a mantener en forma confidencial toda información que cualquiera de las partes identifiquen como reservada, y que deba ser intercambiada entre ambas partes, por motivos inherentes a la presente contratación.

Penalizaciones

Si la Adjudicataria incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el organismo le aplicará una penalidad por cada día de atraso, la que en forma acumulativa no podrá superar el equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente.

En todos los casos, la penalidad diaria se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PenalidadPorDiaDeAtraso = \frac{0.10 * Monto}{F * PlazoEnDias}$$

Monto = monto de la contratación o prestación.

PlazoEnDias = Plazo máximo en días, para la ejecución de la contratación o prestación.

F = Fracción del plazo en días de la contratación o prestación, donde:

- *F* = 25% para plazos mayores a sesenta (60) días o;
- *F* = 40% para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

Se aclara que tanto el “monto” como el “plazo en días” se refieren al de la contratación, o en caso de que éstos involucraran obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso.



SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE EN USO (SW-STYAC)

Cuando la cantidad de días de atraso iguale o supere a la fracción "F" del plazo máximo en días para la ejecución de la prestación, cubriendo así el monto máximo estipulado para la penalidad, el organismo podrá rescindir el contrato por incumplimiento.

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o en la liquidación final, de manera independiente de las responsabilidades civiles y penales que se pudiera generar como consecuencia del incumplimiento del presente contrato.

Formas de Cotización requeridas

Se requiere la cotización discriminada por tipo de licencia.

Detalle de las licencias incluidas en la contratación

- ✓ **Denominación o Nombre:** SOPORTE Y ACTUALIZACION **LOYAL5** EN BASE A Tipo de licencia (usuario o Servidor)
- ✓ **Versión** VERSION 10-7-2012
- ✓ **Cantidad de Usuarios concurrentes** 150 (ciento cincuenta)
- ✓ **Cantidad de licencias.** 10 LICENCIALES FULL, 10 LICENCIAS READER Y 2 LICENCIAS SERVIDOR
- ✓ **Vencimiento de Licencia** (en caso de corresponder para licencias de uso por tiempo determinado).