

ANEXO TECNICO

OBJETO

Análisis, asesoramiento, ejecución y seguimiento en la infraestructura de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) de la Zona Nueva Palmira (ZNP), en coordinación con el equipo técnico de TI ZNP

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Para dar cumplimiento al objeto del presente llamado, las actividades se deberán realizar de forma presencial, de ser estrictamente necesario, en DGC (Uruguay 948) y/o de forma remota (preferentemente), según sea el tipo de actividad.

Toda actividad deberá ser coordinada con el equipo técnico de TI ZNP o a quién ésta designe, a través de un coordinador o PM.

Las actividades de análisis, asesoramiento, ejecución y seguimiento se desarrollarán de lunes a viernes excluyendo los feriados no laborales, cubriendo el horario entre las 09:00 y las 18:00 horas.

Todas las actividades mencionadas anteriormente deben incluir además el concepto de “transferencia de conocimiento” es decir el “saber cómo o cómo hacer” lo que se conoce normalmente con el término de “Know how” por parte del técnico especialista para con el equipo de TI ZNP. La misma debe quedar de forma documentada y validada entre las partes paso a paso.

Las actividades de análisis y asesoramiento deben de incluir aspectos reactivos (ante situaciones de incidentes) y aspectos proactivos (ajustes y/u oportunidades de mejora), alineado a las solicitudes por parte del equipo técnico de TI ZNP de la infraestructura que será enumerada en el presente documento

Las actividades de ejecución y seguimiento serán coordinadas y acordadas entre las partes, alineado a las solicitudes por parte del equipo técnico de TI ZNP de la infraestructura que será enumerada en el presente documento.

La actividad de seguimiento en particular se extenderá además en el horario de lunes a viernes de 18:00 a 09:00 y de 24 horas para los días sábados, domingos y feriados no laborales.

En el caso de darse una falla crítica, definida como salida de servicio del producto-sistema, producto del seguimiento, se deberán de realizar las acciones correctivas necesarias con el fin de restablecer dicho servicio de acuerdo a los niveles de servicio (SLA) detallados más adelante.

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO A CONTRATAR

Para cumplir con el objeto y alcance descripto, las empresas oferentes deberán presentar un equipo de trabajo técnico compuesto por un titular y un suplente con el siguiente perfil:

Técnico Especialista (TE)

Técnico idóneo con una formación sólida en TIC, con experiencia (más de diez años) comprobable en ambientes de virtualización VMware. Tener capacidad de liderazgo y fuerte disposición hacia el trabajo en equipos multidisciplinarios. Debe contar con conocimiento y experiencia laboral en organizaciones públicas y privadas a nivel de sistemas de información integrados (más de diez años). Además debe contar formación en gestión de seguridad de la información o similar y certificación VMware Certified Professional y Linux. Amplia experiencia en infraestructura de DataCenter, sólidos conocimientos de hardware como storage/ virtualización/ veeam/, como para saber manejarse en caso contingencia o desastre.

Se valorará específicamente amplio dominio (cursos y/o certificaciones), entre ellos a nivel de la infraestructura:

- Host para virtualización, Marca HP Modelo Proliant Gen 8
- VMware ESXi 6.5.0
- Veeam Backup and Replication Standard Edition Version 10 Build
- Veeam ONE 9.5
- Storage, Marca IBM Modelo Storwize V5000
- Switches, Marca Cisco Línea Catalyst
- Cisco ASA 5512-x
- Cisco Wireless Controller, Modelo: AIR-CT2504-K9
- Cisco Access Point: AIR-CAPXXXX-A-K9

Cada empresa deberá presentar en su propuesta de equipo (titular y suplente) con toda la documentación a nivel del perfil académico y experiencia laboral, del Técnico Especialista

Los técnicos especialistas propuestos en el presente llamado no podrán ser sustituido por el adjudicatario u oferente sin la aprobación de TI ZNP. En el caso de que el oferente tenga la necesidad de sustituir en forma definitiva algún técnico de los que figuran en la propuesta, deberá presentar la solicitud correspondiente, adjuntando el currículum vitae del técnico sustituto, el que deberá cumplir con todos los requisitos solicitados en el presente llamado, así como poseer antecedentes iguales o mejores a los del técnico que se propone sustituir.

TI ZNP se reserva el derecho de no aceptar cambios en los integrantes del equipo cuyos currículos haya aprobado previamente.

DURACIÓN y CONTRALOR DEL CONTRATO

El servicio de consultoría (Código SICE: 4771) es de hasta 100 horas totales según el siguiente detalle:

- a. de lunes a viernes entre las 09:00 y 18:00 horas, una cantidad de horas **deseable** de al menos 60 horas totales. Se solicita especificar valor hora.
- b. de lunes a viernes de 18:00 a 09:00 y de 24 horas para los días sábados, domingos y feriados no laborables, una cantidad de horas **mínima** de 9 horas totales. Se solicita especificar valor hora.
- c. Se valorará en la evaluación técnica, la mayor cantidad de horas propuestas para los puntos a y b.

Tendrá una vigencia de 3 meses a partir del envío de la orden de compra correspondiente.

A los efectos del control y devengamiento del contrato, se considera hora de consultoría, aquellas que sean efectivamente cumplidas conjuntamente con staff técnico de TI ZNP (de forma virtual, remota o presencial en DGC). Es decir el técnico especialista junto al staff de TI ZNP trabajando en las actividades mencionadas en el alcance del servicio.

Se debe realizar de forma obligatoria un informe quincenal por parte del proveedor adjudicado sobre la ejecución y actividades desarrolladas durante la consultoría, la cual requerirá la aprobación por parte del Administrador de ZNP.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario se obliga a mantener absoluta confidencialidad sobre toda información y/o documentación recibida o generada en virtud del presente llamado, adoptando las medidas de seguridad para protegerla.

Debiendo utilizar dicha información y/o documentación únicamente para brindar el servicio, quedando prohibido todo uso o reproducción para beneficio propio o de terceros.

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR CON LA OFERTA

Es requerida la documentación que acredite la solvencia y experiencia técnica del oferente tales como, por ejemplo: antecedentes e historia de la empresa, participación en instalaciones similares a las de la DGC-ZNP realizadas con servicios similares. Las ofertas de empresas, que a juicio de la DGC no posean la capacidad técnica para la prestación del servicio tomando en cuenta los antecedentes detallados en la oferta, serán desechadas.

La falta de presentación de la documentación solicitada en este punto podrá ser motivo de rechazo de la oferta, a solo juicio de la DGC

ANTECEDENTES DEL OFERENTE

Los oferentes deberán haber prestado en plaza servicios en el ramo de las tecnologías de la información por al menos cinco años, y presentarán en su propuesta, antecedentes de trabajos realizados, que tendrán las siguientes características:

- Dentro del territorio de la República, similares al licitado en este llamado. Se entiende por similar, considerando las características del trabajo.
- Corresponder en un todo con la empresa oferente, es decir estar referidos a la razón social de la empresa que se presenta al llamado.
- Deberá tener reconocida capacidad técnica para realizar el aprovisionamiento del objeto del llamado, debiendo acreditar antecedentes de servicios similares efectuados en los últimos cinco años.

Se deberá incluir en la propuesta la nómina de trabajos similares indicando: lugar, fecha, descripción, razón social o nombre del cliente de cada trabajo con número de teléfono y nombre de contacto del mismo.

DGC se reserva el derecho de realizar las averiguaciones que considere necesarias para determinar que los datos presentados sean fidedignos. En caso de que compruebe que los datos no son reales el oferente será descalificado automáticamente, reservándose la DGC, las acciones legales correspondientes.

NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Los tiempos de respuesta por parte del proveedor, definidos como el lapso que tarda el técnico en responder ante el incidente de forma no presencial y/o presencial (si es necesario en las instalaciones de la Dirección General de Comercio), contados a partir de la recepción del reclamo, producto del seguimiento, serán los siguientes:

- Falla crítica, definida como salida de servicio del producto.
Tiempo de respuesta: 2 horas
- Falla media, definida como la falla de algún componente importante, pero que de cualquier forma permite mantener en funcionamiento el producto. Tiempo de respuesta: 8 horas
- Falla menor, definida como falla eventual o preventiva.
Tiempo de respuesta: NBD

Los tiempos máximos de solución, definidos como el lapso que se demora en devolver el equipo o componente afectado a su funcionamiento normal, contados a partir de la acción del técnico para resolver el problema, serán los siguientes:



- Falla crítica: 12 horas. En dicho lapso se deberá volver a la situación operativa
- Falla media: 48 horas hábiles. Transcurridas las primeras 24 horas hábiles, se considerará falla crítica, adoptándose las condiciones correspondientes.
- Falla menor: 5 días hábiles. Transcurridos los primeros 4 días hábiles, se considerará falla crítica, adoptándose las condiciones correspondientes.

PLAZOS DE ENTREGA

Los productos y/o servicios adquiridos en cada ítem, deberán ser entregados y/o prestados dentro de los siguientes plazos (días corridos) luego **de emitida cada orden de compra**, en el lugar indicado por la Administración, los plazos son:

Ítem	Descripción	Plazo Máximo	Plazo Deseable	Destino
	Servicio de Consultoría (Código SICE: 4771)	72 horas	24 horas	Zona Nueva Palmira - Colonia